

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era teknologi modern, teknologi informasi berperan penting dalam mengubah sumber daya manusia (SDM) di berbagai organisasi termasuk instansi pemerintah. Kinerja pegawai merupakan faktor krusial yang mencerminkan kontribusi terhadap organisasi, yang meliputi aspek kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran dan sikap kooperatif. Dalam konteks ini, penerapan *e-system* SDM menyediakan alat dan *platform* yang memfasilitasi proses administrasi, pemrosesan data, dan pengambilan Keputusan yang lebih efektif (Fahmi 2021).

Penerapan *e-system* kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bekasi bertujuan untuk mempermudah administrasi kepegawaian, seperti pencatatan kehadiran, evaluasi kinerja, dan pengelolaan data pegawai. Dengan *e-system*, proses administrasi menjadi lebih efisien, transparan dan akurat, sehingga kinerja PNS dapat dipantau secara *real-time*. BKPSDM Kota Bekasi telah mengadopsi beberapa aplikasi digital untuk meningkatkan efisiensi administrasi kepegawaian, seperti SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian), aplikasi-aplikasi ini digunakan untuk berbagai fungsi, termasuk pencatatan kehadiran, pengelolaan cuti, evaluasi kinerja berbasis digital, hingga pengelolaan gaji dan insentif pegawai. Hal ini memberi energi pada perluasan tanggung jawab dan efisiensi pekerja dalam melaksanakan kewajiban mereka. Penerapan sistem digital ini sering kali

membutuhkan keterampilan tambahan yang tidak dimiliki oleh seluruh PNS, sehingga memengaruhi kinerja mereka secara keseluruhan. Kinerja yang didukung *e-sytem* SDM sangat penting dalam administrasi, kinerja karyawan berpotensi meningkat dengan adanya *e-system* karena sistem ini dapat mengurangi beban kerja *konvensional*, meningkatkan kecepatan pelatihan, dan memungkinkan PNS untuk lebih fokus pada tugas utama mereka. Dengan otomatisasi administrasi melalui *e-system*, data tentang kehadiran, pencapaian target, atau penilaian kinerja dapat diamati secara *real-time*, sehingga para PNS dapat bekerja lebih produktif dan disiplin. Kinerja karyawan juga lebih terukur dan objektif, karena *e-system* dapat memberikan data dan metrik yang dapat diperiksa oleh manajemen, sehingga memudahkan dalam evaluasi kerja karyawan secara berkala (Tefa and Mahendra 2022)

Tabel 1.1 Data System Konvensional ke System Digital

<i>E-system</i> SDM	Target Presentase	Keberhasilan Presentase
Pencatatan Kehadiran	100%	95%
Manajemen Cuti	100%	80%
Evaluasi Kinerja	100%	70%
Pengelolaan Data Pegawai	100%	100%
Rekrutmen dan Seleksi	100%	95%
Pelatihan dan Pengembangan	100%	90%
Manajemen Penghargaan dan Insentif	100%	95%
Pengelolaan Gaji dan Tunjangan	100%	100%

Sumber: TU BKPSDM Kota Bekasi, (2025)

Penggunaan *e-system* atau digital, pencatatan kehadiran dengan taget 100% memiliki keberhasilan 95% dalam pengurangan kesalahan data, manajemen cuti melalui *e-cuti* 80% dengan persetujuan waktu 1-2 hari, target 100% evaluasi kerja berbasis KPI 70% terhadap objektivitas penilaian, pengelolaan data karyawan di

sistem SDM 100% data terpusat. Target penerapan penuh *e-recruitment* untuk mengurangi waktu proses rekrutmen hingga 50%. 100% pendaftaran pelatihan berbasis digital, dengan 90% pendaftaran pelatihan diakses secara digital oleh PNS. Manajemen Penghargaan dan Insentif Target pengajuan insentif secara online dengan pengurangan waktu pengajuan sebesar 50%. Pengelolaan Gaji dan Tunjangan 100% sistem *payroll* otomatis untuk memastikan akurasi penggajian

Kinerja pegawai yang saat ini sedang mengalami penurunan yang dapat dilihat dari kinerjanya yang sedang tidak stabil, dan dapat diartikan sebagai fluktuasi dalam kinerja pegawai yang tidak menunjukkan pola peningkatan atau penurunan yang konsisten. Dalam konteks data yang diberikan, ketidakstabilan kinerja bisa terjadi karena beberapa faktor, seperti:

Tabel 1.2 Data kinerja di BKPSDM Kota Bekasi (2020-2023)

Tahun	Kinerja meningkat	Kinerja Stabil	Kinerja Menurun
2020	25%	50%	25%
2021	30%	45%	25%
2022	35%	40%	25%
2023	40%	35%	25%

Sumber: TU BKPSDM Kota Bekasi, (2025)

Penurunan Pegawai dengan Kinerja Stabil Dari tahun 2020 hingga 2023, jumlah pegawai dengan kinerja stabil terus mengalami penurunan (dari 50% pada 2020 menjadi 35% pada 2023). Ini menunjukkan bahwa semakin sedikit pegawai yang mampu mempertahankan kinerja mereka dalam jangka waktu tertentu. Fluktuasi antara Kinerja Meningkat dan Menurun. Meskipun ada tren peningkatan kinerja pegawai (dari 25% pada 2020 menjadi 40% pada 2023), masih ada 25% pegawai yang terus mengalami penurunan kinerja setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pegawai tidak mampu mempertahankan atau meningkatkan

kinerjanya secara konsisten. Dampak Perubahan Kebijakan atau Lingkungan Kerja Ketidakstabilan kinerja bisa disebabkan oleh faktor eksternal seperti perubahan kebijakan organisasi, beban kerja yang meningkat, atau tantangan dalam penyesuaian terhadap sistem baru. Tingkat Motivasi dan Produktivitas yang Berubah-ubah Jika pegawai mengalami kesulitan dalam mempertahankan kinerjanya, bisa jadi ada masalah dalam motivasi kerja, kesejahteraan pegawai, atau manajemen sumber daya manusia.

Dari data grafik di bawah kinerja pegawai mengalami naik dan turun di setiap bulannya dan tidak menunjukkan kondisi yang tidak stabil. Menurunnya kinerja dapat disebabkan oleh tekanan dari atasan yang menargetkan penyelesaian tugas dalam waktu singkat serta rendahnya dorongan dari dalam diri untuk bekerja sama.

Kepuasan kerja pada PNS mengacu pada sejauh mana PNS merasa puas dengan berbagai sudut pandang pekerjaan mereka, yang mencakup kondisi kerja, kompensasi, tunjangan, peningkatan karier, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, serta penghargaan yang diperoleh. Kondisi kerja yang nyaman dan sangat penting untuk kepuasan kerja PNS. Lingkungan yang baik, baik itu fisik (seperti fasilitas kerja yang memadai) maupun sosial (hubungan yang harmonis dengan rekan kerja dan atasan), dapat membuat PNS merasa lebih betah dan termotivasi. Apalagi dengan kompensasi dan tunjangan, meskipun kompensasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja namun keseimbangan antara beban kerja dan penghasilan yang diterima tetap menjadi faktor utama. PNS yang merasa gaji dan tunjangannya sebanding dengan pekerjaan yang dilakukan

cenderung merasa lebih puas. Tunjangan yang adil, serta transparansi dalam pemberian insentif atau penghargaan, dapat memperkuat kepuasan kerja. Kesempatan pengembang karier juga kesempatan untuk mengikuti pelatihan, mendapatkan pendidikan lanjutan, atau promosi jabatan sangat penting bagi PNS yang ingin mengembangkan karier mereka. Begitupula hubungan yang harmonis dengan atasan dan rekan kerja juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan kerja. Komunikasi yang baik, rasa saling menghargai, serta kerja sama yang efektif dapat mengurangi ketegangan dan stres di tempat kerja, yang berkontribusi pada kepuasan kerja membuat kepuasan kerja para PNS meningkat dan konflik atau ketegangan dalam hubungan kerja, kepuasan kerja cenderung menurun. Pemberian penghargaan dan pengakuan yang sesuai dengan prestasi kerja PNS dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka PNS yang merasa dihargai cenderung lebih bersemangat dan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pekerjaan mereka. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, semakin tinggi pula motivasi PNS untuk meningkatkan kinerja mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap aspek-aspek tertentu dapat menyebabkan penurunan produktivitas, tingkat absensi yang tinggi, dan keinginan untuk keluar dari pekerjaan (Safitri et al. 2021)

Tabel 1.3 Data kepuasan kerja PNS BKPSDM Kota Bekasi

Aspek kepuasan kerja	Sangat puas	puas	Cukup puas	Tidak puas	Sangat tidak puas	Rata-rata skor kepuasan
Gaji dan tunjangan	10%	30%	40%	15%	5%	3.5
Kondisi kerja (Fasilitas, Lingkungan)	15%	40%	30%	10%	5%	3.8
Kesempatan pengembangan karir	12%	38%	35%	10%	5%	3.6
Hubungan dengan atasan	20%	45%	25%	5%	5%	4.0
Hubungan dengan rekan kerja	18%	42%	30%	7%	3%	3.9
Hubungan dan pengakuan	10%	30%	40%	15%	5%	3.5
Keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi	8%	25%	45%	15%	7%	3.4
Stabilitas pekerjaan	25%	50%	20%	5%	0%	4.2

Sumber: TU BKPSDM Kota Bekasi, (2025)

Dari data diatas sebagaian besar merasa cukup puas dengan gaji dan tunjangan yang diterima, namu ada sekitar 15% yang tidak puas rata-rata skor 3.5. Dengan kondisi kerja pns merasa cukup puas dengan adanya kondisi kerja yang ada rata-rata skor 3.8, kesempatan pengembangan karir terdapat ketidakpuasan dalam karir meskipun besar merasa puasa dengan rata-rata 3.6, hubungan dengan rekan kerja hubungan sosial cukup tinggi dengan rata-rata 3.9 menandakan suasana kerja yang kondusif sesama PNS, penghargaan dan pengakuan sebagian merasa puas namun juga merasa tidak puas dengan yang diberikan rata-rata 3.5, keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi Sebagian PNS merasa kesulitan untuk menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi rata-rata 3.4 menunjukan adanya tantangan terkait

fleksibilitas, stabilitas pekerjaan sebagian besar PNS sangat puas yang dimiliki sebagai pegawai negeri rata-rata 4.2 menunjukkan rasa aman yang tinggi.

Terdapat fenomena dari penelitian ini pada BKPSDM Kota Bekasi dengan mengadopsi *e-system* SDM transformasi teknologi menjadi kebutuhan mendesak dalam pengelolaan kepegawaian, termasuk di BKPSDM Kota Bekasi yang telah menerapkan *e-system* SDM seperti SIMPEG, E-Cuti, dan E-Kinerja. Sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi administrasi kepegawaian. Namun, adaptasi terhadap teknologi ini menghadirkan tantangan, terutama bagi PNS yang terbiasa dengan sistem manual. Tingkat literasi digital yang bervariasi di kalangan pegawai menjadi kendala utama. Beberapa pegawai, terutama generasi lebih tua, masih menghadapi kesulitan dalam memahami dan menggunakan sistem ini. Perubahan budaya kerja dari konvensional ke digital juga membutuhkan waktu, pelatihan, dan pendampingan yang memadai agar transisi berjalan lancar. Meskipun demikian, *e-system* SDM telah membuka peluang peningkatan kinerja melalui otomatisasi dan akses *real-time* terhadap data. Penelitian mengenai pengaruh *e-system* SDM terhadap kinerja pegawai dengan mempertimbangkan kepuasan kerja sebagai mediasi menjadi penting untuk memahami efektivitas adaptasi ini.

Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat pokok permasalahan penelitian terkait dampak faktor variabel *e-system* SDM terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, guna menciptakan pengelolaan SDM yang lebih efektif. Hasil dari penelitian ini dapat berkontribusi dalam kemajuan *e-system* SDM dan kepuasan kerja sehingga kinerja pegawai dapat meningkat lebih baik

dengan fasilitas yang mengikuti perkembangan teknologi. Dengan mempertimbangkan landasan ini, peneliti memilih sebuah judul “Pengaruh *E-system* SDM Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pada BKPSDM Kota Bekasi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *e-system* SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BKPSDM Kota Bekasi?
2. Apakah *e-system* SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada BKPSDM Kota Bekasi?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BKPSDM Kota Bekasi?
4. Apakah *e-system* SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada BKPSDM Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan *e-system* SDM yang dapat mempermudah instansi pemerintahan BKPSDM pada bidang penilaian kerja aparatur dalam mengelola data kinerja secara digital tidak melakukan metode konvensional.

2. Memakai *e-system* yang dapat mempermudah para kinerja PNS pada bidang penilaian kinerja aparatur dalam mengelola data dan mempermudah penyajian laporan
3. Terdapat kepuasan pada PNS yang menggunakan *e-system* dalam pekerjaannya secara digital, membuat kepuasan kerja para PNS meningkat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diharapkan dapat memberikan manfaat dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Sebagai masukan untuk meningkatkan *e-system* SDM dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dan sebagai referensi bahan masukan untuk memperbaiki meningkatkan kepuasan kerja di Bidang Penilaian Kinerja Aparatur Kota Bekasi.

2. Bagi Penulis

Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang manajemen sumber daya manusia, dan menambah wawasan serta pengetahuan yang lebih mengenai *e-system* SDM, kinerja pegawai dan kepuasan kerja di BKPSDM Kota Bekasi

3. Bagi pembaca

Menambah wawasan mengenai pengaruh teknologi informasi dalam manajemen SDM, dan sebagai bahan referensi dan bahan acuan bagi pembaca yang akan mengadakan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan topik di dalam skripsi ini.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pengaruh *e-system* SDM terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja di Bidang Penilaian Kinerja Aparatur Kota Bekasi. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *e-system* SDM secara umum, melainkan hanya akan menfokuskan pada bagaimana *e-system* SDM berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang relevan dengan masalah yang diteliti yaitu teori penelitian, kompensasi dan kinerja, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang profil intansi, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

