

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Setiap perusahaan atau instansi didirikan dengan harapan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan yang ada tidak akan bisa dicapai oleh pemimpin atau pendiri perusahaan saja, melainkan membutuhkan dukungan dan partisipasi dari orang lain termasuk karyawan perusahaan itu sendiri. Setiap pemimpin juga ingin para karyawannya senantiasa bekerja secara maksimal dan bekerja sesuai dengan target perusahaan. Cara tercapainya tujuan perusahaan tersebut tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada perkembangan teknologi yang modern dan sumber daya manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Tentu saja, yang menjadi penentu kemajuan perusahaan agar dapat mencapai target dan tujuan perusahaan adalah kinerja dari karyawan perusahaan atau instansi tersebut.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018:83). Sehingga kinerja menjadi salah satu faktor dalam menentukan performa perusahaan dan dapat dikatakan berkurang karena

berkembangnya suatu perusahaan tidak akan terlepas dari hasil dan prestasi yang dicapai karyawan perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau instansi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan atau instansi secara keseluruhan.

Pada umumnya, instansi pemerintah memiliki fungsi utama dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Khususnya, pemerintah daerah seperti Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat setempat. Fungsi administrasi dapat dilakukan secara maksimal apabila seluruh karyawan dapat bekerja secara kooperatif dalam mewujudkan suatu tujuan. Tujuan tersebut untuk meningkatkan administrasi kependudukan dan akta-akta pencatatan sipil berbasis teknologi informasi, kualitas pelayanan publik dan meningkatkan sarana dan prasarana secara prima. Sehingga, akan menghasilkan pelayanan yang maksimal.

Fenomena yang berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu terjadi di setiap perusahaan atau instansi pemerintah, diantaranya terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada tahun 2021 beredar video yang menunjukkan

keributan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Palembang viral di media sosial. Keributan itu terjadi antara seorang Ketua RT, Amran dan salah satu pegawai di kantor tersebut. Dilihat *detikcom*, Selasa (14/9/2021), dalam video viral itu tampak seorang pegawai Dukcapil yang mendatangi perekam video, Amran. Pria itu datang dan tampak menggerakkan tangannya agar Amran tidak merekam video. Amran mengatakan dirinya datang ke Disdukcapil untuk mengecek apakah e-KTP warganya yang sudah dia daftarkan secara online melalui WhatsApp telah selesai atau belum. Namun, katanya, pegawai di Disdukcapil itu marah-marah saat ditanya soal e-KTP. Disdukcapil Palembang juga telah buka suara soal peristiwa ini. Kadis Dukcapil Palembang, Dewi Isnani, berjanji akan memberikan pembinaan kepada anggotanya. Dia mengatakan keributan itu dipicu miskomunikasi.

<https://news.detik.com/berita/d-5723150/viral-ribut-ketua-rt-vs-pegawai-dukcapil-palembang-gegara-masalah-ktp>

Pengamat kebijakan publik dari Universitas Trisakti, Trubus Rahardiansyah merespons fenomena PNS kerap bolos kerja. Menurutnya, para PNS selama ini bisa bolos kerja lantaran tugas-tugasnya diselesaikan oleh tenaga honorer. Trubus mengatakan, fenomena PNS kerap mangkir ini sebenarnya merupakan perkara lama yang tak kunjung tuntas. Fenomena ini jamak ditemui di daerah-daerah. Bahkan, lanjut dia, ada PNS yang tidak masuk kerja selama berbulan-bulan. Selain itu, banyak pula PNS daerah yang datang ke kantor untuk sekadar absen dengan cara datang ke kantor Jam 10 pagi, lalu pulang jam 12 siang. "Selama ini, mereka (PNS) yang bolos-bolos ini ter-cover tugasnya sama tenaga honorer. Karena itu, mereka aman" kata Trubus kepada *Republika*, Jumat (24/6/2022). Dengan adanya

kebijakan penghapusan tenaga honorer mulai November 2023, kata Trubus, kelakuan para PNS bandel itu bakal terkuak. Mereka yang selama ini terbiasa santai, tentu bakal pontang panting bekerja sesuai ketentuan untuk menyelesaikan tugas-tugas. Trubus menambahkan, meski selama ini ketika PNS membolos ada honorer yang mengurus pekerjaannya, tapi tetap saja hal itu berpengaruh pada kualitas layanan publik. Hal itu terbukti dari jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman. Sepanjang 2021, Ombudsman menerima 7.186 laporan maladministrasi pelayanan publik. Instansi terlapor paling banyak adalah pemerintah daerah dengan presentase 40,99 persen. Dari laporan yang ditangani Ombudsman, tercatat 33,23 persen laporan merupakan penundaan layanan publik berlarut, 28,69 persen tidak memberikan layanan, dan 21,19 persen penyimpangan prosedur. Menurut Trubus, ketika tenaga honorer dihapuskan, tentu akan membuat layanan publik semakin memburuk. "Dengan adanya tenaga honorer saja, laporan masyarakat kepada Ombudsman sudah seperti itu. Kalau tidak ada honorer, akan bagaimana jadinya pelayanan publik," katanya. Fenomena PNS kerap bolos kembali menjadi sorotan usai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Tjahjo Kumolo menerbitkan Surat Edaran (SE) No.16/2022 pada 17 Juni 2022. SE itu isinya meminta Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) di semua instansi untuk meningkatkan pengawasan absensi dan jam kerja pegawai sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 94/2021 tentang Disiplin PNS. PPK bisa menjatuhkan sanksi pemecatan kepada PNS yang bolos sebanyak 28 hari dalam setahun. Sanksi serupa juga bisa diberikan kepada PNS yang mangkir selama 10 hari berturut-turut. Selain itu, PNS bisa

dikenai sanksi disiplin apabila tak memenuhi batas minimal 37,5 jam kerja per pekan.

<https://wartaekonomi.co.id/read424394/ternyata-ini-toh-alasan-pns-kerap-bolos-kerja-gak-nyangka>

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya kala seringnya terjadi permasalahan, dimana seseorang mendapati bahwa Nomor Induk Kependudukannya (NIK) tidak valid/tidak terdaftar, padahal NIK tersebut sangat penting untuk keperluan administrasi BPJS, BPN, Perbankan, Prakerja bahkan untuk program Peduli Lindungi atau Vaksinasi Covid-19. Menurut Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, Drs. Supriyanto ada beberapa sebab yang menyebabkan hal tersebut terjadi yakni adanya masalah dalam sistem pencatatan atau human error atau adanya kesalahan/kekeliruan dalam memasukan NIK, ungkapinya kepada awak media, Senin (4/10/2021). Tentu masyarakat sangat dirugikan karena tidak dapat mengakses fasilitas pelayanan publik, untuk mengatasi permasalahan tersebut ada 2 (dua) cara yang dapat ditempuh yaitu pertama melapor ke Disdukcapil dan yang kedua melapor secara online, lanjut Supriyanto. Namun dengan mempertimbangkan kondisi masih merebaknya Pandemi Covid-19 maka pihaknya berinisiatif membuat sistem pelayanan berupa Validasi Data dan NIK Online yang meskipun masih sederhana namun diharapkan dapat membantu masyarakat tanpa perlu datang jauh-jauh ke Dinas Dukcapil, adapun aplikasi ini berupa tautan yang terdapat di Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya; lantas bagaimana cara mengaksesnya? Menurut Plt. Kepala Dinas Dukcapil yang juga menjabat sebagai

Staf Ahli Walikota Bidang Kemasyarakatan dan SDM cara aksesnya sangat mudah, masyarakat cukup membuka Website Disdukcapil Kota Palangka Raya dengan alamat <https://disdukcapil.palangkaraya.go.id> kemudian pada halaman utama klik widget Validasi NIK dan Data Kependudukan Kota Palangka Raya lalu silahkan isi form yang tersedia dengan wajib menyertakan alamat e-mail yang valid, karena konfirmasi validasi dari Disdukcapil akan dikirimkan via e-mail. Untuk kedepannya fasilitas Validasi Online ini akan terus kami kembangkan dan tidak hanya itu kami juga akan mempersiapkan aplikasi Antrian Online yang merupakan karya dari Staf Disdukcapil Kota Palangka Raya yang tentunya wajib kami dukung dan support demi memberikan kebahagiaan dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Kota Cantik Palangka Raya yang kita cintai ini pungkasnya. (MC Isen Mulang/Iin/wspd)

<https://mediacenter.palangkaraya.go.id/validasi-nik-dan-data-kependudukan-online/>

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Keberhasilan pengembangan suatu sistem informasi tidak semata-mata karena kecanggihan sistem tersebut, melainkan dipengaruhi juga oleh kesesuaiannya dengan para pemakai sistem tersebut (Kusumastuti dan Irwandi, 2012).

Kesesuaian tugas berhubungan dengan sejauh mana kemampuan individual menggunakan teknologi informasi dan menjalankan tugas untuk meningkatkan kinerja individual (Astuti dan Dharmadiaksa, 2014). Kebutuhan tugas harus sesuai dengan kemampuan individu yang didukung dengan fungsi-fungsi teknologi sistem informasi (Lindawati dan Irma, 2012). Masalah yang sering muncul ketika

karyawan tidak memanfaatkan teknologi yang disediakan secara maksimal dalam membantu penyelesaian tugas, sehingga teknologi kurang memberikan manfaat. Oleh sebab itu, evaluasi pemakai digunakan sebagai alat ukur keberhasilan pelaksanaan kualitas jasa sistem informasi yang dihubungkan dengan kecocokan tugas-tugas dengan teknologi (Marlinawati dan Suaryana, 2013).

Sistem pengendalian internal pemerintah juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sistem pengendalian internal yang dapat mengatur perilaku para karyawan di dalam perusahaan sehingga para karyawan tidak akan bertindak yang dapat merugikan perusahaan. Sistem pengendalian intern pemerintah berpengaruh langsung terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah melalui lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Semakin baik SPIP dipahami dan dilaksanakan maka semakin baik pula kinerja aparatur pemerintah (Gracelia Makatengkeng, Lintje Kalangi dan Hendrik Gamaliel, 2021). Dalam PP No. 60 Tahun 2008 dijelaskan bahwa sistem pengendalian intern pemerintah bertujuan untuk memberikan keyakinan yang memadai bagi tercapainya efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan penyelenggaraan pemerintahan negara, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Oleh sebab itu, sistem pengendalian intern pemerintah merupakan unsur penting dalam mewujudkan kinerja pemerintah yang lebih baik. Sistem pengendalian intern pemerintah merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi dan mengukur sumber daya suatu organisasi pemerintah (Azlina, 2019). Dengan adanya pengendalian intern maka seluruh proses kegiatan audit, review, evaluasi,

pemantauan dan kegiatan pengawasan lain terhadap organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pimpinan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Dadang, 2014).

Budaya organisasi merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, semakin baik budaya organisasi yang ada maka akan semakin baik pula kinerja karyawannya. Dan sebaliknya, jika budaya organisasi tidak berjalan sebagaimana mestinya maka kecenderungan kinerja akan menurun (Samsuddin, 2018:99). Budaya organisasi mengikat para karyawan yang bekerja di dalamnya untuk berperilaku sesuai dengan budaya organisasi yang ada, maka seperangkat norma sudah menjadi budaya organisasi sehingga karyawan harus bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan budaya organisasi yang ada tanpa merasa terpaksa. (Sheridan dalam Ramadentinata dan Anita 2013). Lingkungan kerja yang tercipta oleh budaya organisasi atau kebiasaan yang baik akan mendorong para pegawai instansi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemimpin instansi seperti pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah seharusnya memberikan contoh yang baik, seperti sikap dan perilakunya dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Selain itu, sikap disiplin penting untuk dijadikan sebagai budaya dalam organisasi. Sehingga, para karyawan akan terdorong untuk menerapkan budaya organisasi tersebut dalam kesehariannya saat menjalankan tugasnya.



Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Arif Rabbani (2021) dengan judul Pengaruh Teknologi Informasi, *Task Technology Fit*, Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Regional VI Kalimantan Unit Regional Operation Center Balikpapan, alasan mengambil judul tersebut karena *task technology fit* sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan penelitian Gracelia Makatengkeng, Lintje Kalangi dan Hendrik Gamaliel (2021) yang berjudul Pengaruh Sarana Pendukung Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pengelola Keuangan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe, alasan mengambil judul tersebut karena sistem pengendalian intern pemerintah dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hal-hal yang telah di kemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Task Technology Fit*, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Task Technology Fit* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

2. Bagaimana Sistem Pengendalian Intern Pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
3. Bagaimana Budaya Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
4. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh *Task Technology Fit* terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
7. Seberapa besar pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
8. Seberapa besar pengaruh *Task Technology Fit*, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *Task Technology Fit* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis Sistem Pengendalian Intern Pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Budaya Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh *Task Technology Fit* terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh *Task Technology Fit*, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti *task technology fit*, sistem pengendalian intern pemerintah, dan budaya organisasi. Selain itu penelitian ini dapat digunakan untuk referensi dalam penelitian yang lebih luas lagi untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan atau instansi.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh ilmu pengetahuan mengenai pengaruh *task technology fit*, sistem pengendalian intern pemerintah, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam pengambilan keputusan dan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh *task technology fit*, sistem pengendalian intern pemerintah, dan budaya organisasi serta dijadikan sumber referensi bagi pihak yang akan melakukan penelitian di bidang kajian yang sama.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian ini pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, Komplek Pemda, Jl. Raya Soreang, KM. 17, Pamekaran, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung.