

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MEDIASI KEPUASAN KERJA
(Studi pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kendal)**

*The Effect of Workload and Utilization of Information Technology
on Employee Performance by Mediation of Job Satisfaction
(Study on the Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kendal Regency)*

Dian Kemala Devi

Program Magister Manajemen STIE Bank BPD Jateng
email: dkemaladevi@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of workload, utilization of information technology, job satisfaction on employee performance and the effect of workload and utilization of information technology on job satisfaction. Analyzing whether job satisfaction is able to mediate the effect of workload and the use of information technology on employee performance. The object of this research is the employees of the Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kendal Regency. The sampling technique in this study used a saturated sample of 50 employees. Collecting data in this study using a questionnaire using the google form. SmartPLS4 has been used to analyze the data in this study. The results showed that workload had a negative and significant effect on employee performance and job satisfaction, the use of information technology had a positive and significant effect on employee performance and job satisfaction. Job satisfaction is able to mediate the effect of workload and the use of information technology on the performance of BPKAD Kendal Regency employees.

Keyword: workload, IT utilization, job satisfaction, employee performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, pemanfaatan teknologi informasi, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai serta pengaruh beban kerja dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan kerja. Menganalisis Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh beban kerja dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai. Obyek penelitian ini adalah pegawai Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Kendal. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh yaitu sebanyak 50 orang pegawai. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan *google form*. SmartPLS 4 telah digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja, pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh beban kerja dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai BPKAD Kab. Kendal.

Kata kunci: beban kerja, pemanfaatan TI, kepuasan kerja, kinerja pegawai

1. Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang penting untuk menjalankan roda organisasi dalam mencapai tujuannya (Alwi & Suhendra 2019). Pengelolaan SDM baik pada organisasi swasta maupun pemerintah harus dilakukan secara hati-hati agar tidak terjadi permasalahan yang dapat menghambat dalam pencapaian tujuan organisasi. Salah satu organisasi pemerintah daerah di Kabupaten Kendal yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan

keuangan dan aset daerah adalah Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD). Peran SDM yang berkualitas dan terampil di BPKAD sangat penting untuk memastikan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan dan aset daerah. Oleh karena itu diperlukan pegawai yang memiliki kinerja baik untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang

dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika (Muis et al., 2018). Penilaian kinerja ASN sesuai Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 2019 dilakukan berdasarkan prinsip: objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan. Dengan aspek perilaku kerja yaitu: orientasi pelayanan, komitmen, inisiatif kerja, kerja sama, dan kepemimpinan. Dan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 disebutkan bahwa Standar Perilaku Kerja ASN didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif. Sedangkan ukuran keberhasilan/indikator kinerja individu terdiri atas aspek kuantitas, kualitas, waktu atau kecepatan penyelesaian hasil kerja, dan biaya. Target dan realisasi Kinerja BPKAD Kabupaten Kendal dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Target dan Realisasi Kinerja BPKAD Kendal Tahun 2022

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
1	Meningkatnya pendapatan, keuangan dan aset daerah	Nilai SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah)	82,31	78,35	95,18%
2	Meningkatnya pengelolaan, keuangan dan pemanfaatan aset daerah	Indeks Pengelolaan Keuangan Daerah (IPKD)	79,327	57,55	72,55%

Sumber: LKJIP BPKAD Kab. Kendal, 2022

Berdasarkan Tabel 1 pada Tahun 2022 yakni dari data Pengukuran Kinerja Kegiatan dan Pengukuran Pencapaian Sasaran diperoleh realisasi pencapaian pada sasaran strategis Meningkatkan pendapatan keuangan dan aset daerah sebesar 95,18% dan Meningkatkan pengelolaan dan pemanfaatan aset daerah yang diukur dengan Indeks Pengelolaan Keuangan Daerah (IPKD) mencapai 72,55%. Indeks IPKD ini merupakan tindak lanjut dari Permendagri Nomor 19 Tahun 2020 tentang Pengukuran Indeks Pengelolaan Keuangan Daerah. Bila dibandingkan target hasil Capaian IPKD yaitu antara target dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dengan

target sesuai dengan Permendagri 19 Tahun 2020 sebesar 72,55% adalah Perlu Perbaikan. Walaupun hasil penilaian kinerja seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di BPKAD Kabupaten Tegal Tahun 2022 mendapatkan hasil baik yaitu “sesuai ekspektasi”, namun jika dilihat dari Tabel 1 tersebut, perlu adanya pengelolaan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kinerja pegawai. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya beban kerja, pemanfaatan teknologi informasi, dan kepuasan kerja.

Beban kerja menurut KEPMENPAN no.75/2004 adalah sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam satu satuan waktu tertentu. Sedangkan pengertian beban kerja menurut PERMENDAGRI no.12/2008 beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan dapat menimbulkan kelelahan (baik fisik maupun mental) dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial juga membahayakan pekerja (Manuaba dalam Hasibuan et al., 2022). Pemberian beban kerja secara seimbang dapat menjawab tuntutan kebutuhan untuk menciptakan efisiensi maupun efektivitas kerja sesuai kapasitas dan waktu kerja, serta profesionalisme SDM yang dapat dijadikan acuan bagi organisasi untuk dapat mendistribusikan pembagian tugas yang dapat meningkatkan produktivitas kerja dan kinerja demi membina, menyempurnakan, dan mendayagunakan tenaga kerja dalam mencapai tujuan organisasi (Billik et al., 2023).

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 disebutkan bahwa pelaksanaan analisis beban kerja pada hakekatnya diharapkan agar dapat terpenuhinya tuntutan kebutuhan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi serta profesionalisme sumber daya manusia aparatur yang memadai pada setiap instansi serta mampu melaksanakan

tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan negara. Analisis beban kerja tersebut meliputi 3 (tiga) aspek yaitu : norma waktu, volume kerja, dan jam kerja efektif.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kinerja pegawai dari segi efektivitas. Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit kerja (Prasetyo et al., 2022). Menurut Sudaryono dalam Anjani et al., (2021) teknologi digunakan sebagai alat bantu dalam pembuatan keputusan dalam berbagai fungsi maupun peringkat manajerial. Hal ini menjadi semakin bermanfaat bagi pengguna informasi karena dengan memanfaatkan kemampuan teknologi dapat mengurangi adanya ketidakpastian. Dengan memanfaatkan teknologi informasi maka akan mempermudah pegawai dalam menjalankan tugas-tugas. Teknologi Informasi juga merupakan salah satu sarana prasana yang mendukung sumber daya yang dibutuhkan untuk pencapaian kinerja pegawai (Permenpan RB No. 6 Tahun 2022).

Peraturan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah menjadikan Lembaga Pemerintah berusaha menciptakan inovasi dalam pelayanan publiknya. Begitu juga dengan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Kendal yang berusaha meningkatkan pelayanan publik dengan dukungan teknologi informasi. Perangkat komputer dan jaringan internet merupakan fasilitas utama yang harus ada untuk pelaksanaan pekerjaan di kantor BPKAD Kab. Kendal. Untuk pengelolaan keuangan menggunakan aplikasi SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah). Surat menyurat juga sudah menggunakan aplikasi yaitu Dokudig untuk internal BPKAD dan Srikandi untuk surat keluar BPKAD dalam lingkungan Pemerintah Kab. Kendal.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika pegawai merasa puas dalam melakukan pekerjaannya, maka pegawai tersebut akan berusaha secara optimal untuk menyelesaikan pekerjaan menggunakan kemampuannya. Hal ini akan meningkatkan produktivitas sesuai harapan organisasi (Wijayanti, 2014). Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi pemberian nilai terhadap kegiatan yang dirasa sesuai dengan keinginan pegawai, maka akan semakin tinggi rasa puas pegawai terhadap kegiatan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan perasaan dan sikap seorang pegawai atas senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam melakukan pekerjaannya (Rivai, 2017).

Setelah diberlakukannya Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 13 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kendal yaitu perubahan dari Badan Keuangan Daerah menjadi Badan Pendapatan Daerah dan Badan Pengelolaan keuangan dan Aset Daerah. Hal ini berimbas kepada pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) yang tadinya mendapatkan insentif pemungutan pajak sebagai tambahan penghasilan mereka, tetapi karena tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) pemungutan pajak sekarang berada di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) menjadikan pegawai BPKAD tidak lagi bisa mendapatkan insentif pemungutan pajak tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan kinerja pegawai masih ditemukan hasil yang berbeda atau adanya *research gap*. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Abdillah et al., (2022), Billik et al., (2023), Hasibuan et al., (2022), Alwi & Suhendra, (2019) yang menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian Jannah (2021), Sitompul & Simamora (2019) menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Monica & Asnur (2021) menemukan bahwa

beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Demikian juga penelitian yang dilakukan Alwi & Suhendra, (2019) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hermingsih & Purwanti (2020) menemukan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Alexsdipa & Putra (2022), Mansyur et al., (2022), Deni & Putri (2021) menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Aminah et al., (2021) menyimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dari uraian tersebut di atas dan adanya inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya (riset gap) maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait beban kerja dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan dan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian penjelasan dalam latar belakang maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada BPKAD Kabupaten Kendal? 2) Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja BPKAD Kabupaten Kendal? 3) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Kendal? 4) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai BPKAD Kabupaten Kendal? 5) Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja BPKAD Kabupaten Kendal? 6) Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Kendal? 7) Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pada BPKAD Kabupaten Kendal?

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Kendal; 2) Menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Kendal; 3) Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Kendal;

4) Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai BPKAD Kabupaten Kendal; 5) Menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan kerja pegawai BPKAD Kabupaten Kendal; 6) Menganalisis apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai BPKAD Kabupaten Kendal; 7) Menganalisis apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pada BPKAD Kabupaten Kendal.

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis yang dapat dijabarkan sebagai berikut: 1) Manfaat Teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan penerapan teori *Job Demand Resources* serta juga dapat menambah wawasan terkait teori *Job Demands-Resources* yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai pada BPKAD Kabupaten Kendal; 2) Manfaat Praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis yaitu menjadi acuan atau referensi bagi pihak terkait, seperti bagian kepegawaian pada BPKAD Kabupaten Kendal untuk mengetahui hal apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan sebagai salah satu referensi untuk membuat kebijakan baru terkait kinerja pegawai.

2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan

Hipotesis

Grand Teori Job Demands-Resources

Teori *job demands - resources* dikembangkan oleh Bakker & Demerouti (2007). Dalam teori *Job Demands - Resources* menyatakan bahwa ada dua jenis faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaan (*job resources*). Tuntutan pekerjaan mencakup aspek-aspek yang mengharuskan pegawai untuk berinvestasi secara fisik, emosional, atau kognitif dalam pekerjaannya. Beban kerja adalah salah satu tuntutan pekerjaan yang penting. Tingkat beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan stres dan kelelahan pada pegawai. Sumber daya pekerjaan mencakup aspek-aspek yang dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik. Salah satunya yang penting adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja mencakup perasaan positif pegawai terhadap pekerjaan

mereka, termasuk kepuasan terhadap gaji, lingkungan kerja, dan kesempatan pengembangan karir.

Tuntutan kerja (*job demands*) dan sumber daya (*job resources*) merupakan dua faktor besar yang menentukan pencapaian *outcome* organisasi. Tuntutan kerja berhubungan negatif dengan sumber daya, yaitu dengan sumber daya yang tinggi dapat mengurangi tuntutan kerja. Tuntutan kerja yang tinggi mampu meningkatkan stres, sebaliknya sumber daya yang tinggi mampu menurunkan stres. Stres yang tinggi dapat menurunkan produktivitas karyawan, sebaliknya stres yang rendah dapat meningkatkan produktivitas karyawan.

Menurut Mandala & Nurendra (2020) tuntutan dalam pekerjaan adalah aspek dari suatu pekerjaan yang akan berpotensi mengakibatkan tekanan kerja dimana hal tersebut lebih dari kemampuan seorang karyawan. Tuntutan pekerjaan dari sebuah perusahaan yang diberikan kepada seorang karyawan dapat menyebabkan kondisi dimana karyawan merasa terbebani atas tugas yang diberikan kepadanya (Casmiasi et al., 2015). *Job demand* merupakan segala aspek yang memiliki kaitan dengan kondisi fisik, mental manusia, kondisi psikologis, kondisi organisasional, kondisi sosial atau relasi antara perseorangan, dan keadaan individu di dalam lingkup yang memerlukan usaha yang wajib dikeluarkan oleh seseorang (Ayu et al., 2015).

Sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaan terdiri dari aspek fisik, psikologi, sosial, atau organisasi yang memiliki fungsi mencapai tujuan pekerjaan, mengurangi tuntutan kerja fisik dan psikologis, dan menstimulasi pertumbuhan, pembelajaran, dan pengembangan diri (Bakker & Demerouti, 2007). Sumber daya dapat berupa hal yang mampu memberi motivasi karyawan, seperti keleluasaan kerja, umpan-balik, dan signifikansi pekerjaan. Sumber daya dapat berasal dari tingkat organisasi (seperti gaji, karier, kesempatan, dan keamanan pekerjaan), hubungan sosial dan antar karyawan (seperti dukungan pemimpin dan rekan kerja, situasi tim kerja), posisi karyawan dalam organisasi (seperti kejelasan peran, partisipasi dalam pengambilan keputusan) dan penyelesaian tugas pekerjaan (seperti kemampuan, identifikasi tugas, signifikansi tugas, keleluasaan, dan umpan-balik kinerja) (Bakker & Demerouti, 2007). Ketika karyawan merasakan dukungan dari organisasi

(berupa *job resources* atau sumber daya kerja yang cukup), karyawan akan membalas dukungan ini dengan memberikan pengaruh positif terhadap pekerjaan maupun organisasi (Kotzé & Nel, 2019). *Job resources* dapat mengurangi biaya psikologis yang dialami karyawan, dapat berperan dalam mencapai tujuan individu maupun organisasi, serta menjadi stimulus untuk pembelajaran dan perkembangan karyawan (Syailendra & Soetjipto, 2017).

Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Seorang pegawai memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya sehingga kinerja pegawai ini bersifat individual. Kinerja dapat diartikan sebagai suatu kesuksesan yang dicapai seseorang dalam melakukan pekerjaan. Kesuksesan tersebut tidak memiliki ukuran yang dapat disamakan terhadap semua orang, namun hasil yang dicapai oleh seseorang (Mahmudah & Asyuti, 2021). Sedangkan menurut Kasmir (2019) kinerja ialah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu. Menurut (Rivai, 2014) kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun mutu. Kinerja pegawai merujuk pada hasil dan pencapaian yang diperoleh oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawab mereka di tempat kerja. Sedangkan menurut Mangkunegara (2019) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator kinerja pegawai dalam penelitian ini mengacu pada Permenpanrb No 6 tahun 2022 adalah sebagai berikut: 1) Kualitas. Kualitas merupakan ukuran kualitas hasil pekerjaan dilihat dari persepsi karyawan terhadap pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang dihasilkan; 2) Kuantitas. Kuantitas merupakan jumlah aktivitas pekerjaan yang dihasilkan seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang dapat diselesaikan pegawai dalam kurun waktu tertentu; 3) Waktu atau kecepatan dalam menyelesaikan hasil pekerjaan. Kecepatan waktu merupakan tingkat aktivitas dalam

menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan; 4) Dana, merupakan anggaran yang diperlukan dalam menjalankan aktivitas pekerjaan.

Beban Kerja

Beban kerja adalah suatu jumlah pekerjaan yang diberikan kepada seseorang untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Menurut Tarwaka (2014) beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan. Sedangkan menurut Permendagri Nomor 12 tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Selanjutnya berdasarkan Undang - undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Sedangkan menurut Koesomowidjojo (2017), Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Beban kerja merupakan suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya jika pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan. oleh karena itu perlunya diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya (Koesomowidjojo, 2017:23).

Presepsi terhadap beban kerja merupakan hal yang erat hubungannya dengan satu pekerjaan, dimana individu memberikan penilaian mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus ia sesuaikan dalam waktu tertentu, apakah memiliki dampak positif atau

negatif terhadap pekerjaannya (Ganyang, 2018). Menurut (Vanchapo, 2020) Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah aktivitas/pekerjaan yang diberikan kepada karyawan dengan kapasitas beban pekerjaan yang berlebih dan harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Menurut Koesomowidjojo (2017) indikator beban kerja diantaranya: 1) Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan memberikan sosialisasi SOP (*Standard Operating Procedur*) kepada semua unsur di dalam perusahaan; 2) Penggunaan Waktu Kerja Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan; 3)

Target yang Harus Dicapai Dibutuhkan penetapan waktu dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing karyawan yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teknologi informasi dapat diartikan sebagai suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk mendapatkan, menyusun, memproses, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Nurillah & Muid, 2014). Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) teknologi informasi merupakan sebuah fungsi perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi yang menggunakan komputer, khususnya perangkat lunak dan perangkat keras (Sutarman, 2019). Sedangkan menurut Kadir (2018) teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian yaitu perangkat lunak

(*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik, seperti memori, printer, dan keyboard. Adapun perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan instruksi-instruksi tersebut. Menurut Rintho (Rintho, 2018) pengertian teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengelolaan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas ruang dan waktu. Berdasarkan definisi teknologi informasi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Teknologi Informasi (TI) merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah dan memproses data yang kemudian akan menghasilkan informasi, yang digunakan dalam pengambilan keputusan.

Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku atau sikap pegawai dalam menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson et al dalam Hati (2017) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Menurut Jogiyanto (2019) pemanfaatan teknologi adalah perilaku karyawan dalam menggunakan teknologi dengan tugasnya, dimana pengukurannya berdasarkan frekuensi dan diversitas aplikasi yang digunakan. Sedangkan menurut Triyanto (2019) pemanfaatan teknologi informasi mencakup adanya pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik serta pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses dengan mudah. Indikator Pemanfaatan teknologi informasi dalam penelitian ini mengacu pada Wardani & Andriyani (2017) yaitu: (1) Proses kerja secara elektronik, (2) Pengolahan dan penyimpanan data keuangan, (3) Pengelolaan informasi dengan jaringan internet, (4) Sistem Management, (5) Perawatan dan Pemeliharaan pada perangkat computer.

Kepuasan Kerja

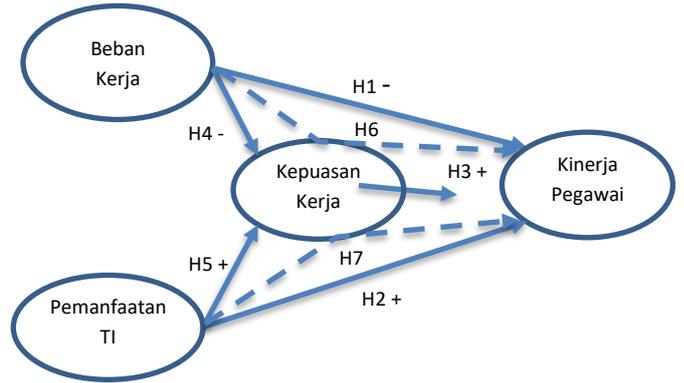
Kepuasan kerja merupakan suatu emosi dalam merespon situasi kerja, sehingga kepuasan kerja tidak dapat dilihat namun bisa dirasakan dan tercermin dari sikap seperti semakin loyal pada organisasi, bekerja maksimal, dan

mematuhi semua aturan yang ada dalam organisasi (Luthans, 2018). Sedangkan menurut Handoko (2021) kepuasan kerja adalah suatu perasaan dari karyawan tentang senang dan tidak terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan dapat memengaruhi sikap dan perilaku karyawan pada saat mereka bekerja, yang akan tercermin dari tingkat kecelakaan kerja, absensi, moral, dan perputaran (keluar masuk) tenaga kerja atau karyawan, dimana hal tersebut dapat memengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan. Ketika pegawai di suatu organisasi merasakan kepuasan terhadap tugas dan pekerjaannya, maka pegawai akan melakukan pekerjaan dengan lebih baik serta tidak akan memiliki pikiran pindah bekerja di tempat lainnya. Robbins & Judge (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima dengan jumlah yang diyakini seharusnya karyawan terima.

Menurut Sutrisno (2019) Kepuasan Kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaannya yang berkaitan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima, dan hal lainnya yang menyangkut fisik dan psikologis. Sedangkan Wibowo (2019) menjelaskan bahwa setiap orang yang bekerja akan berharap memperoleh perasaan puas dari tempatnya kerjanya. Menurut Widodo (2015) indikator dari kepuasan kerja adalah sebagai berikut : 1) Gaji, adalah jumlah balas jasa atau bayaran yang diterima karyawan secara rutin selama periode tertentu (satu bulan). Apakah gaji yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan dan merasa adil; 2) Pekerjaan itu sendiri, ialah pekerjaan yang dilakukan seorang karyawan sesuai dengan tanggungjawabnya. Apakah karyawan merasakan kepuasan dalam melakukan pekerjaannya; 2) Rekan kerja, yaitu kepada siapa seorang karyawan berinteraksi dalam melakukan pekerjaannya. Seorang karyawan akan bisa merasakan rekan kerjanya, sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan; 3) Atasan, yaitu seorang atasan atau pemimpin yang memberi perintah atau petunjuk dalam melaksanakan pekerjaan. Atasan atau pimpinan tersebut dapat menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam memberi perintah dan petunjuk kepada bawahannya (karyawan), hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan;

4) Promosi, yaitu peluang atau kesempatan seorang karyawan dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Karyawan akan merasakan ada peluang atau kesempatan yang besar untuk naik jabatan atau tidak. Jika karyawan merasakan ada kesempatan untuk naik pangkat atau jabatan, karyawan tersebut akan merasakan kepuasan; 5) Lingkungan kerja, yaitu lingkungan fisik dan psikologis dimana karyawan melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang baik akan mendorong karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja.

Model Penelitian



Gambar 2.1 Model Penelitian

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti/tahun	Variabel	Hasil
Alwi & Suhendra, (2019)	- Disiplin Kerja	- Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai
	- Beban Kerja	- Kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai
	- Kepuasan Kerja	
	- Kinerja pegawai	
Sitompul & Simanora (2019)	- Beban Kerja	- Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan
	- Pengalaman kerja	- Pengalaman kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan
	- Kompensasi	
	- Kinerja karyawan	
Hermingsih & Purwanti (2020)	- Beban kerja	- Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja
	- Kompensasi	- Kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja
	- Motivasi	
	- Kepuasan Kerja	
Andika & Sumadi (2021)	- Pemanfaatan Teknologi Informasi	- Pemanfaatan Teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja individu
	- Pelatihan	- Pelatihan dan sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja individu
	- Efektivitas sistem informasi akuntansi	
	- Kinerja individu	
Deni & Putri (2021)	- Pendidikan	- Masa kerja dan penguasaan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja
	- Penguasaan teknologi informasi	
Monica & Asmar (2021)	- Beban Kerja	- Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja
	- Kepuasan Kerja	
Sriyaningsih et al. (2021)	- Work from home	- Work From Home dan Penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan dan kinerja pegawai
	- Penggunaan teknologi informasi	- Kepuasan kerja memediasi pengaruh work from home dan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai
	- Kepuasan kerja	
	- Kinerja Pegawai	
Abdillah et al. (2022)	- Penilaian kerja	- Penilaian Kerja, Beban Kerja dan Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
	- Beban kerja	
	- Motivasi Kerja	
	- Kinerja pegawai	
Alexsdipa & Dwiana Putra (2022)	- Pemanfaatan teknologi informasi	- Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kesesuaian Tugas, dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif
	- Kesesuaian tugas	
	- Informasi akuntansi	
	- Kinerja karyawan	
Hasibuan et al. (2022)	- Komunikasi	- Komunikasi dan beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai
	- Beban kerja	- Kepuasan kerja memediasi pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai
	- Kepuasan kerja	
	- Kinerja pegawai	
Mansyur et al. (2022)	- Komunikasi organisasi	- Komunikasi organisasi dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
	- Penggunaan teknologi informasi	- Komunikasi organisasi, penggunaan teknologi informasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perangkat desa.
	- Kepuasan Kerja	- Kepuasan kerja mampu menjadi variabel mediasi pengaruh komunikasi dan penggunaan teknologi terhadap kinerja
	- Kinerja perangkat Desa	
Billik et al. (2023)	- Analisis Jabatan	- Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai
	- Beban Kerja	- Kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai
	- Kompetensi	
	- Kepuasan Kerja	
	- Kinerja Pegawai	

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Beban kerja yang berlebihan pada seorang pegawai dapat mengakibatkan terjadinya penurunan kinerja. Jika beban kerja terlalu tinggi, pegawai mungkin mengalami stres, kelelahan, dan kelebihan tugas yang dapat mempengaruhi kualitas kerjanya. Di sisi lain, jika beban kerja terlalu rendah, pegawai mungkin merasa bosan atau kurang terlibat dalam pekerjaan mereka. Beban kerja setiap pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya pegawai dengan tugas dan pekerjaan yang berlebihan atau bertumpuk-tumpuk pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur Sutarto dalam Hermingsih & Purwanti (2020). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Abdillah et al., (2022), Billik et al., (2023), Hasibuan et al., (2022), Alwi & Suhendra, (2019) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah

H1: Beban kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi informasi terhadap kinerja

Teknologi informasi dapat digunakan untuk otomatisasi tugas-tugas rutin dan berulang. Hal ini memungkinkan pegawai untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis dan kompleks, meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Teknologi Informasi memungkinkan pegawai untuk berkolaborasi dan berkomunikasi secara efektif, tanpa dibatasi lokasi fisik pegawai. Alat kolaborasi seperti

email, platform pesan instan, dan sistem manajemen proyek memfasilitasi pertukaran informasi yang cepat, kerja tim yang efektif, dan koordinasi yang lebih baik antara anggota tim. Dengan Teknologi informasi memungkinkan akses mudah ke informasi dan pengetahuan yang relevan. Dengan sistem manajemen pengetahuan, basis data, atau sistem manajemen dokumen yang tepat, pegawai dapat dengan cepat mencari informasi yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan tugasnya. Hal ini menghemat waktu dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja (Aminah et al., 2021). Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Alexsdipa & Putra (2022), Mansyur et al., (2022), Deni & Putri (2021) menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini adalah

H2: Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap pegawai

Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya akan cenderung lebih termotivasi, bersemangat, dan berdedikasi dalam menjalankan tugas-tugas dan pekerjaannya dengan baik sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerjanya. Selain itu Pegawai yang merasa puas juga lebih banyak terlibat secara emosional dan kognitif dalam pekerjaan dan merasa terikat pada tujuan organisasi serta memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap hasil kerja. Hal ini dapat mengarah pada kinerja yang lebih baik dan kontribusi yang lebih aktif terhadap keberhasilan tim dan organisasi. Pegawai yang puas cenderung memiliki tingkat absensi yang lebih rendah. Kepuasan kerja yang tinggi juga dapat mempengaruhi tingkat retensi pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya akan bertahan dalam organisasi serta memiliki keinginan untuk memberikan hasil yang terbaik. Penelitian yang dilakukan oleh Billik et al., (2023), Sriyaningsih et al., (2021), Alwi & Suhendra (2019) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Mansyur et al., (2022)

menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja perangkat Desa. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Hamid (2014) menyatakan bahwa beban kerja yang tidak proporsional akan menimbulkan dampak yang negatif yaitu ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Keseimbangan beban kerja pegawai yang baik dapat menjaga produktivitas kerjanya sehingga menimbulkan stres. Dalam kondisi beban kerja yang seimbang, pegawai cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka dan memiliki motivasi yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam teori *job demand resources* dijelaskan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa adanya beban kerja yang pas maka akan mempengaruhi produktivitas karyawan sehingga karyawan merasa puas dengan pekerjaannya. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan (Billik et al., 2023), (Monica & Asnur, 2021), dan (Alwi & Suhendra, 2019) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H4: Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi informasi Terhadap kepuasan kerja

Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan dalam melakukan pemrosesan data, termasuk menyusun, menyimpan, memanipulasi dan memperoleh data dengan berbagai cara agar dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, relevan, cepat, akurat dan tepat waktu sehingga dapat membantu pengguna dalam mengambil keputusan dengan baik. Teknologi informasi berhubungan dengan aspek informasi dan komunikasi. Dalam konteks penggunaan teknologi informasi, *Expectancy Theory* menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat meningkat jika individu memiliki harapan yang tinggi terhadap manfaat penggunaan teknologi, percaya bahwa penggunaan teknologi akan menghasilkan hasil yang diinginkan, dan menilai bahwa hasil tersebut memiliki nilai yang penting

bagi pegawai. Komunikasi atas informasi tersebut wajib diselenggarakan secara efektif. Teknologi informasi dapat berjalan dengan efektif apabila anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi dengan baik (Prasetyo et al., 2022). Penelitian Alexsdipa & Putra (2022), Mansyur et al., (2022), Deni & Putri (2021) Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Demikian juga penelitian Wahyuni et al., (2017) dan Handayani et al., (2018) memiliki kesimpulan yang sama bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini adalah

H5: Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja

Mediasi Kepuasan Kerja terhadap hubungan antara Beban Kerja terhadap kinerja pegawai

Pegawai yang tertarik dan tertantang terhadap tugas dan pekerjaan cenderung merasa puas dengan hasil pekerjaannya jika mampu menyelesaikan dengan optimal. Dalam konteks teori *job demand resources*, beban kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara langsung, tetapi juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai melalui pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Artinya, beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara negatif. Menurut Siagian (2018) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya. Beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai secara negatif. Jika pegawai diberi tugas yang berlebihan atau mengalami tekanan yang berlebihan, kepuasan kerjanya akan menurun. Sebaliknya, jika beban kerja dikelola dengan baik, adanya dukungan, pengaturan prioritas yang jelas, dan keseimbangan yang tepat antara tugas dan kemampuan pegawai, kepuasan kerja dapat tetap tinggi. Kepuasan kerja yang tinggi cenderung berhubungan dengan kinerja pegawai yang lebih baik. Ketika pegawai merasa puas dengan pekerjaan mereka, maka pegawai akan lebih terlibat dan berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini dapat berdampak positif pada kinerja pegawai secara keseluruhan. Upaya untuk

mengurangi beban kerja yang berlebihan atau meningkatkan keseimbangan beban kerja pegawai dapat membantu memperbaiki kepuasan kerjanya. Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Billik et al., (2023) dan Hasibuan et al., (2022) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H6: Kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai

Mediasi kepuasan kerja terhadap hubungan antara penggunaan teknologi informasi dengan kinerja pegawai

Pemanfaatan Teknologi Informasi yang efektif dalam pekerjaan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Ketika pegawai merasa bahwa Teknologi informasi mempermudah tugas, meningkatkan efisiensi, dan memberikan akses yang mudah ke informasi yang diperlukan, pegawai cenderung merasa puas dengan pekerjaannya. Dalam teori *Extended Technology Acceptance Model* dinyatakan bahwa kualitas sistem, dukungan manajemen, persepsi kemampuan individu dan pengalaman sebelumnya dapat meningkatkan kepuasan pegawai yang berdampak pada peningkatan kerjanya. Kepuasan kerja yang tinggi cenderung berhubungan dengan kinerja pegawai yang lebih baik. Pegawai yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi, terlibat, dan berdedikasi dalam menjalankan tugas-tugasnya. Hal ini dapat berdampak positif pada kinerja pegawai secara keseluruhan. Pemanfaatan Teknologi yang efektif akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai, dan kepuasan kerja yang tinggi, pada gilirannya, dapat meningkatkan kinerja pegawai. Penggunaan teknologi informasi oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas yang secara konsisten teknologi informasi akan memproses volume transaksi data dalam jumlah yang besar sehingga dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan waktu dan akurasi suatu informasi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mansyur et al., (2022) Sriyaningsih et al., (2021) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah

H7: kepuasan kerja memediasi pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai

3. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel independent dan variabel dependen. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism dalam meneliti suatu sampel dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner/instrumen penelitian yang kemudian hasil analisis berupa data statistik untuk digunakan dalam pengujian hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:16).

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek /subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Kendal yang berjumlah 50 orang. Oleh karena jumlah populasi dalam penelitian ini kurang dari 100, maka seluruh anggota populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel (sensus).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, observasi dan dokumentasi, yaitu : (1) Observasi (pengamatan) adalah teknik data yang secara langsung mengamati objek yang sedang dipelajari untuk mengumpulkan data dan informasi nyata. Kegiatan observasi penelitian ini dilakukan langsung terhadap pegawai di BPKAD Kabupaten Kendal; (2) Wawancara adalah teknik pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan dan jawaban dengan para pemimpin, pihak berwenang, atau pihak berwenang lainnya. Pertanyaan diajukan dan jawab langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti; (3) Kuesioner adalah cara untuk mengumpulkan data dengan memberikan dan mendistribusikan kuesioner kepada responden, dengan harapan mereka dapat menjawab

pertanyaan yang diajukan; (4) Dokumentasi adalah kumpulan bukti dan dokumen yang berkaitan dengan subjek penelitian yang penulis butuhkan dalam menyusun penelitian ini.

Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja pegawai adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2019)	1. Kuantitas 2. Kualitas 3. Kecepatan Penyelesaian Pekerjaan 4. Biaya (Permenpanrb No. 6 Tahun 2022)	Likert (1-5)
Beban Kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu (Vanchapo, 2020)	1. Kondisi Pekerjaan 2. Penggunaan Waktu Kerja 3. Target yang harus dicapai (Koesomowidjojo, 2017)	Likert (1-5)
Pemanfaatan Teknologi Informasi mencakup adanya pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik serta pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses dengan mudah (Triyanto, 2019)	1. Proses Kerja secara elektronik 2. Pengolahan dan Penyimpanan Data Keuangan 3. Pengolahan Informasi dengan Jaringan Internet 4. Sistem Manajemen 5. Perawatan dan Pemeliharaan pada Perangkat Komputer (Wardani & Andriyani, 2017)	Likert (1-5)
Kepuasan Kerja adalah suatu perasaan dari karyawan tentang senang dan tidak terhadap pekerjaannya (Handoko, 2021)	1. Gaji 2. Pekerjaan itu sendiri 3. Rekan kerja 4. Atasan 5. Promosi 6. Lingkungan Kerja (Widodo, 2017)	Likert (1-5)

Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi suatu observasi dalam bentuk tabel, grafik maupun narasi. Menurut (Sugiyono, 2019) analisis statistik deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Penggunaan metode analisis deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan profil responden berdasarkan persentase.

Teknik Analisis *Structural Equation Modeling* dengan *Partial Least Square* (SEM-PLS)

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* dengan *Partial Least Square* (SEM-PLS). SEM-PLS merupakan teknik alternatif analisis *structural equation modelling* (SEM) dimana data yang digunakan tidak harus memiliki distribusi normal multivariat (Alfa et al., 2017). SEM-PLS merupakan pendekatan alternatif SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian (Ghozali, 2014). SEM-PLS memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi pada penelitian yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten sehingga sering digunakan oleh peneliti yang berfokus pada ilmu social. SEM-PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif (Ghozali, 2014). Tahapan dalam analisis SEM-PLS dilakukan melalui Valuasi Model Pengukuran (*Outer model*) dan Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*).

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model merupakan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Evaluasi outer model dilakukan dengan tiga kriteria yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

(1) Convergent Validity

Convergent Validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score dengan construct score yang dihitung dengan PLS. Ukuran Reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran, nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup (Chin dalam Ghozali, 2014). Pada Penelitian ini, batasan yang digunakan adalah 0,6, maka indikator yang menghasilkan nilai *Loading Factor* kurang dari 0,6 akan di-drop lalu dilakukan analisis kembali sampai memenuhi *convergent validity*. Namun bila masih belum memenuhi persyaratan model terbaik maka dimungkinkan nilai *Loading Factor* lebih dari 0,6 akan di-drop sampai mendapatkan model yang terbaik.

(2) Discriminant validity

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-

masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Validitas diskriminan indikator reflektif dapat dilihat dengan membandingkan korelasi indikator suatu konstruk dengan korelasi indikator tersebut dengan konstruk lainnya berdasarkan crossloading (Ghozali, 2014). Jika korelasi indikator konstruk memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap konstruk lain, maka dikatakan konstruk memiliki validitas diskriminan yang tinggi (Chin, 1998).

(3) Average Variance Extracted (AVE)

AVE merupakan persentase rata-rata nilai *variance extracted (AVE)* antara indikator suatu variabel atau konstruk yang merupakan ringkasan *convergent indicator*. Kriteria Validity dan Reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari masing-masing konstruk lebih besar dari 0.5 (Ghozali, 2014).

(4) Composite Reliability

Secara umum, reliabilitas diartikan sebagai rangkaian tes untuk menilai reliabilitas item pernyataan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau mengukur konsistensi responden dalam menjawab butir pernyataan dalam kuesioner atau instrumen penelitian. Untuk menguji reliabilitas dapat dilakukan melalui *composite reliability*, suatu variabel dapat dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *composite reliability* $\geq 0,7$ (Sekaran, 2014).

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Model struktural (*inner model*) menggambarkan hubungan antar variabel laten yang dibentuk berdasarkan substansi teori (Alfa et al., 2017). Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk variabel dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural (Ghozali, 2014). dan model fit (Putra, 2020).

(1) Model Fit

Dalam penelitian ini model fit menggunakan *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) dan *Normed Fit Index* (NFI). SRMR dengan batas $<0,8$ (perfect fit) dan $<0,1$

(model fit). Sedangkan NFI > 0,9 dikatakan model fit (Hair et al., 2021; Henseler, et al., 2015)

(2) *R Square*

Koefisien Determinasi atau *R-square* menjelaskan seberapa besar variabel eksogen (independen) pada model mampu menerangkan variabel endogen (dependen). Hasil *R-squares* merepresentasikan jumlah varians dari konstruk yang dijelaskan oleh model. *Rule of thumb* untuk nilai *R-squares* adalah Model kuat ($R^2 > 0.75$), Model Moderte ($R^2 > 0,25 - 0,50$) dan Model lemah ($R^2 \leq 0.25$)

(Chin, 1998 dalam Ghozali, 2021).

(3) *Effect size (f²)*

Effect size merupakan hubungan jalur dalam model struktural yang harus dievaluasi dalam perspektif kekuatan dan signifikansi hubungannya (Sarwono, 2016). Menurut Cohen (1988) nilai *Effect Size f²* dapat diinterpretasikan bahwa prediktor variabel laten memiliki pengaruh kecil (0,02), moderate (0,15) dan besar (0,35) pada level struktural.

(4) *Predictive Relevance (Q²)*

Nilai *Q²* digunakan untuk menggambarkan pengaruh relatif model struktural terhadap pengukuran observasi untuk variabel Dependen (variabel laten endogenous). Nilai *Q²* dapat ditentukan dengan persamaan:

$$Q^2 = 1 - (1 - R^2_1)(1 - R^2_2) \dots (1 - R^2_n)$$

Nilai *Q²* > 0 menunjukkan bukti bahwa nilai-nilai yang diobservasi sudah direkonstruksi dengan baik dengan demikian model mempunyai relevansi prediktif. Sedangkan nilai *Q²* < 0 menunjukkan tidak adanya relevansi prediktif. Menurut Hair et al. (2017), jika nilai *Q²* lebih besar dari nol untuk variabel laten endogen tertentu menunjukkan model jalur PLS-SEM memiliki nilai *predictive relevance*.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *structural equation modeling (SEM)* dengan *smartPLS*. Dalam full model *structural equation modeling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten (Ghozali, 2018). Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada inner model dengan kriteria

- ❖ Jika nilai p-value < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha atau hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima
- ❖ Jika nilai p-value > 0,05 maka Ho diterima dan Ha atau Hipotesis yang diajukan dalam

penelitian ini tidak dapat diterima.

Uji Mediasi

Uji mediasi merupakan pengujian terhadap hubungan antara variable independent dengan variable dependent melalui variable penghubung atau mediasi. Pengujian efek mediasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik regresi tetapi pada model yang kompleks, maka teknik regresi menjadi tidak efisien (Hartono dan Abdillah, 2009:118). Oleh karena itu untuk menguji efek mediasi dalam penelitian ini menggunakan metode *Variance Accounted For (VAF)*. Pada uji mediasi menggunakan VAF maka harus memenuhi kondisi (1) pengaruh langsung variabel independen terhadap variable dependen harus signifikan; (2) pengaruh tidak langsung harus signifikan, Jika pengaruh tidak langsung signifikan, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel pemediasi mampu menyerap atau mengurangi pengaruh langsung. Nilai VAF dapat dihitung dengan formula (Sholihin & Ratmono, 2021) sebagai berikut:

$$VAF = \frac{\text{Nilai pengaruh tidak langsung}}{\text{Nilai pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung}}$$

Jika nilai VAF lebih dari 80%, menunjukkan bahwa variable pemediasi sebagai memediasi secara penuh (*full mediation*). Sedangkan jika nilai VAF antara 20% sampai dengan 80% dikategorikan sebagai mediasi parsial, namun jika nilai VAF kurang dari 20% dapat disimpulkan bahwa hampir tidak ada efek mediasi.