

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, semua negara telah mengimplementasikan layanan elektronik dalam proses pengadaan untuk mencapai efisiensi dan memenuhi tujuan organisasi atau negara. Pengadaan barang dan jasa terbukti mampu meminimalkan anggaran dan menghemat waktu. Dalam pengadaan barang/jasa, negara perlu berorientasi pada kepuasan semua komponen yang terlibat. Selain itu, penerapan pengadaan barang/jasa harus mampu membangun kepercayaan di antara semua komponen. Salah satu komponen yang sangat penting adalah pemilik barang dan jasa, yaitu Pemerintah. Oleh karena itu, Pemerintah sebagai pemilik harus mampu menciptakan lembaga yang berkualitas untuk melaksanakan pengadaan barang dan jasa.

Negara-negara di dunia berupaya membentuk lembaga yang dapat menjadi payung dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa untuk menciptakan kredibilitas pemerintah. Negara yang mampu menjalankan pengadaan barang/jasa secara optimal pasti memiliki pemerintahan yang kredibel di mata masyarakatnya. Pengadaan secara elektronik diakui sebagai alat yang efektif untuk reformasi pengadaan di sektor publik. Banyak pemerintah di seluruh dunia semakin berada di bawah tekanan untuk meminimalkan biaya dan, dalam banyak kasus, mengurangi defisit fiskal mereka. Reformasi pengadaan publik melalui pengadaan elektronik dapat menjadi upaya untuk mencapai tujuan tersebut. Namun, reformasi ini tidak tanpa tantangan (Vaidya & Campbell, 2016).

Hasil dari pengadaan barang secara elektronik bervariasi di setiap negara. Pengadaan barang secara digital di negara maju menunjukkan hasil yang berbeda dibandingkan dengan negara miskin, di mana negara maju cenderung lebih sukses. Berdasarkan beberapa kasus penelitian, negara-negara berkembang mengharapkan *e-government* dapat memberikan efek positif yang

sudah dinikmati oleh negara-negara maju. Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kegagalan *e-government* pada pelaksanaan lembaga pemerintah di negara berkembang mencapai antara 60% dan 85%, baik secara total maupun parsial (Mates, Lechner, Rieger, & Pěkná, 2013).

Salah satu kesalahan yang sering terjadi di negara berkembang dalam melaksanakan pengadaan secara elektronik adalah ketidakcocokan antara realita lokal dengan kualitas sistem. Semakin tinggi ketidakcocokan ini, semakin tinggi pula tingkat kegagalan yang terjadi. Oleh karena itu, realita lokal harus disinkronkan dengan kualitas sistem. Semakin sedikit kesenjangan antara realita lokal dengan kualitas sistem, semakin tinggi tingkat keberhasilannya (Nguyen, Phan, Le, & Nguyen, 2020). Pemerintah dalam melaksanakan pengadaan secara elektronik harus meningkatkan kualitas untuk meningkatkan kepuasan.

Hal yang terpenting bagi vendor yang berlokasi di negara berkembang adalah mereka sering menghadapi kesulitan untuk hadir secara fisik dalam tender publik karena jarak jauh dan infrastruktur yang buruk. Dengan diperkenalkannya sistem pengadaan *e-government*, vendor dapat dengan mudah berpartisipasi dalam tender publik tanpa terhalang oleh kedekatan geografis (Seo, Tan, & Warman, 2018). Di negara miskin, muncul permasalahan dalam pengadaan seperti keterlambatan pembayaran kepada kontraktor, masalah kredit, dan biaya persediaan yang tinggi. Masalah-masalah ini terus-menerus mengganggu hubungan baik dengan vendor dan mengakibatkan defisit kepercayaan. Misalnya, tidak ada aturan yang jelas tentang konsultan, yang pada gilirannya menimbulkan subjektivitas dalam memilih kontraktor. Pengadaan hanya dipandang sebagai tugas administratif. Tidak ada dokumen komprehensif yang memasukkan aturan dan prosedur pengadaan, serta arah kebijakan eksplisit untuk pengadaan dan kontrak publik tidak ada. Selain itu, audit proses pengadaan menyoroti kurangnya tenaga profesional yang terlatih dan pemantauan kepatuhan yang terbatas (Ahmad, Aljafari, & Venkatesh, 2019).

Pengadaan secara elektronik tidak hanya bergantung pada ketersediaan dan fungsi layanan *online*, tetapi juga pada elemen kelembagaan dan sosio-teknis tertentu. Penelitian ini menawarkan kebijakan yang signifikan dan implikasi praktis

untuk pengadaan secara elektronik di sektor publik yang bertujuan untuk pembangunan sosio-ekonomi (Adjei-bamfo dkk., 2020). Pemerintah dapat memimpin jalan dalam merangsang manajemen rantai pasokan yang berkelanjutan di pasar dengan menuntut produk dan vendor yang bertanggung jawab secara lingkungan dan sosial, yang pada gilirannya cenderung menawarkannya kepada pelanggan lain di pasar (Cheng, Appolloni, D'Amato, & Zhu, 2018).

Berbagai perangkat teknologi berkemampuan TIK telah diadopsi oleh pemerintah, antara lain e-government, e-governance, pengadaan secara elektronik, e-tendering, web-based ERP, e-services, e-demokrasi, dan layanan elektronik lainnya (Neupane, Soar, Vaidya, & Jianming, 2013). Ada sejumlah manfaat yang dilaporkan secara teratur terkait dengan penerapan praktik pengadaan elektronik. Efisiensi operasional dan biaya dianggap sebagai keuntungan utama dari pengadaan secara elektronik (Guarnieri & Gomes, 2019).

Survei tahun 2018 secara khusus menyoroti tren global yang positif menuju tingkat pengembangan *e-government* yang lebih tinggi. Pada tahun tersebut, 40 negara mencapai indeks pembangunan *e-government* (EGDI) pada tingkat "Sangat Tinggi", dibandingkan dengan hanya 10 negara pada tahun 2003. Selain itu, rata-rata EGDI negara di seluruh dunia meningkat dari 0,47 pada tahun 2014 menjadi 0,55 pada tahun 2018. Ini menunjukkan bahwa perkembangan *e-government* secara keseluruhan telah meningkat di berbagai wilayah, memperlihatkan kemajuan dalam peningkatan *e-government* dan penyediaan layanan publik *online* (Nguyen dkk., 2020).

Pengadaan secara elektronik adalah sistem daring yang bisa mengefektifkan tahap pengadaan. Selama era digital ini, pemerintah menggunakan internet untuk memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan masyarakat maupun organisasi. Pemerintah Thailand, misalnya, telah menerapkan pengadaan *e-government* untuk meningkatkan efisiensi, tata kelola pengadaan, dan mengurangi korupsi. Tata kelola yang baik mengacu pada proses dan struktur yang memastikan pengelolaan sumber daya yang baik, fokus pada keterbukaan serta manfaat maksimal bagi negara dan masyarakat secara konsisten dan adil. Ini termasuk prinsip-prinsip yang jelas, partisipasi warga, tanggung jawab, supremasi hukum, efektivitas, efisiensi,

kesetaraan, dan akuntabilitas (Rotchanakitumnuai, 2013).

Simulasi pengadaan secara elektronik didefinisikan sebagai sejauh mana penggunaan teknologi pengadaan secara elektronik oleh organisasi berdifusi di seluruh proses pengadaan dan menjadi praktik bisnis standar untuk memfasilitasi aktivitas pengadaan transaksional dan strategis. Ini dikonseptualisasikan sebagai elemen penting dalam rantai sebab-akibat yang mempengaruhi adopsi pengadaan secara elektronik oleh organisasi untuk menunjukkan dampaknya terhadap kinerja pengadaan (Vaidya & Campbell, 2016). Kepercayaan adalah variabel lain yang membutuhkan eksplorasi lebih lanjut terkait perannya dalam perilaku adopsi sistem *e-government* (Santa, MacDonald, & Ferrer, 2019).

Al Athmay, Fantazy, dan Kumar (2016) berpendapat bahwa situs web *e-government* yang interaktif akan bermanfaat dalam meningkatkan penggunaan situs web pemerintah oleh masyarakat dengan menyediakan informasi terkini, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan warga dan penerapan layanan *e-government*. Peningkatan penggunaan *e-government* dapat menghasilkan lebih banyak manfaat seperti keunggulan operasional, penghematan biaya dan waktu, peningkatan efektivitas, dan kualitas layanan publik yang lebih baik.

Konsep pemerintahan elektronik menawarkan berbagai peluang untuk meningkatkan penyampaian layanan publik termasuk SPP. Studi Adjei-Bamfo dkk., (2020) menyimpulkan bahwa badan sektor publik dapat melengkapi teknik pelatihan tradisional dengan alat penilaian *online* dan materi pelatihan untuk meningkatkan kapasitas SPP pemangku kepentingan dan penegakan kriteria SPP di negara berkembang.

Penurunan penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi juga terjadi. Misalnya, penggunaan aplikasi pada tahun 2020 selama pandemi COVID-19 mengalami penurunan yang signifikan karena kompetensi sumber daya manusia yang belum memadai untuk menyesuaikan proses pengadaan secara manual. Penurunan kepuasan pengguna juga terlihat dari banyaknya paket lelang yang belum diselesaikan. Pada bulan Mei hingga September 2020, tidak ada yang mencapai 100% penyelesaian lelang (Atmaja, 2021). Studi Atmaja (2021) tersebut bermaksud untuk mengevaluasi sistem pengadaan secara elektronik pemerintah dan

menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna akhir.

Di Indonesia, sejarah pengadaan elektronik dimulai dengan pembentukan LKPP berdasarkan Perpres No. 106 Tahun 2007, yang menetapkan pendirian lembaga kebijakan pengadaan barang dan jasa. Menurut Peraturan Presiden, LKPP adalah lembaga pemerintah non-departemen yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden, dipimpin oleh seorang kepala. LKPP bertugas meningkatkan dan merumuskan kebijakan pengadaan barang/jasa pemerintah. Dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, LKPP dikoordinasikan oleh Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional. Hingga kini, implementasi pelaksanaan pengadaan elektronik pemerintah dilaksanakan oleh LPSE di seluruh kementerian, provinsi, dan kabupaten/kota di Indonesia.

Selain membentuk LPSE, Pemerintah Indonesia juga telah melaksanakan berbagai macam *e-government* atau pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya pengadaan secara digital, sebagai salah satu upaya untuk mengantisipasi tindakan korupsi melalui peningkatan keterbukaan dan akuntabilitas proses anggaran. Pada tahun 2008, pemerintah Indonesia menciptakan INAPROC, yaitu sistem pengadaan secara elektronik nasional, untuk memperoleh dan mengirimkan barang/jasa secara digital. Dalam lima tahun, terdapat peningkatan jumlah instrumen pengadaan secara elektronik: jumlah penyedia sistem meningkat dari 11 pada tahun 2008 menjadi 491 pada tahun 2012; penyedia layanan dari tiga pada tahun 2009 menjadi 43 pada tahun 2012; cakupan provinsi dari sembilan pada tahun 2008 menjadi 33 pada tahun 2012; serta lembaga pengguna dari 11 pada tahun 2008 menjadi 731 pada tahun 2012. Tren ini diikuti oleh peningkatan jumlah tender yang dikeluarkan melalui pengadaan secara elektronik. Pada tahun 2008, hanya terdapat 33 tender, namun jumlah tersebut meningkat menjadi 119.797 pada tahun 2012. INAPROC mengklaim adanya penghematan sebesar 10,89 persen pada tahun 2012 (Nurmandi & Kim, 2015). Hasil penelitian Nurmandi dan Kim (2015) ini menunjukkan bahwa pengadaan barang/jasa secara elektronik memiliki tren yang baik, terutama di Indonesia.

Selain pemerintah, pegawai juga merupakan komponen yang sangat penting dalam LPSE. Pegawai LPSE adalah faktor penentu dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa secara daring. Oleh karena itu, penelitian ini menjadikan pegawai LPSE sebagai responden. Pegawai LPSE sangat memahami keunggulan dan kelemahan yang ada di LPSE. Diharapkan dengan mendapatkan jawaban dari pegawai LPSE sebagai responden, dapat meningkatkan kualitas sistem, kualitas website, dan kualitas transparansi LPSE di Indonesia.

Dari komunikasi dengan beberapa pegawai LPSE, peneliti ditemukan permasalahan ketidakpuasan pegawai. Salah satunya adalah mengenai fasilitas peralatan kerja yang dimiliki oleh LPSE, yang masih belum *up to date*. Sebagai lembaga berbasis IT, LPSE sangat membutuhkan peralatan IT yang mutakhir untuk memenuhi kepuasan vendor yang mengikuti lelang. Peralatan yang tidak *up to date* dapat mempengaruhi kinerja LPSE dalam memberikan layanan kepada para vendor dan mengurangi kepercayaan dari pengguna akhir, yaitu pemerintah sebagai pemilik proyek barang dan jasa. Ketidakpuasan pegawai LPSE juga disebabkan oleh kurangnya penguasaan IT oleh semua pegawai, yang kemungkinan disebabkan oleh proses perekrutan yang tidak sesuai dengan kebutuhan LPSE. Akibatnya, LPSE tidak dapat mengandalkan atau mengoptimalkan seluruh pegawainya dalam melaksanakan pelayanan dari sisi IT. Penelitian oleh Mates dkk. (2013) menyebutkan bahwa kegiatan pengadaan secara elektronik di negara berkembang mengalami tingkat kegagalan total antara 60% hingga 80%.

Research gap penelitian ini didasarkan pada tiga hal berikut. Pertama, kurangnya studi terintegrasi tentang pengaruh kualitas sistem, website, dan transparansi secara bersamaan. Meskipun banyak penelitian telah dilakukan tentang masing-masing faktor secara terpisah, ada kekurangan dalam literatur yang mengkaji pengaruh ketiga faktor tersebut secara terintegrasi terhadap kepercayaan pegawai melalui kepuasan pegawai. Studi seperti yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003) sering fokus pada kualitas sistem dan dampaknya terhadap keberhasilan sistem informasi, sementara studi oleh Aladwani dan Palvia (2002) lebih fokus pada kualitas website. Penelitian oleh Bauhr dan Grimes (2012) serta Schnackenberg dkk. (2021) lebih banyak membahas transparansi dalam konteks

berbeda, tetapi tidak dalam kerangka yang menggabungkan semua variabel ini.

Kedua, keterbatasan penelitian dalam konteks spesifik pengadaan barang/jasa. Penelitian tentang kepercayaan dan kepuasan pegawai sering kali dilakukan dalam konteks umum atau dalam industri tertentu, tetapi masih jarang yang fokus pada konteks spesifik seperti pengadaan barang/jasa, terutama di sektor publik. Studi-studi yang mengkaji kepercayaan dan kepuasan pegawai dalam konteks sektor publik umumnya tidak memfokuskan pada unit kerja pengadaan barang/jasa. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Mayer dkk. (1995) dan Locke (1976) banyak mengeksplorasi konsep-konsep ini secara umum tetapi tidak dalam konteks spesifik seperti sistem pengadaan barang dan jasa.

Ketiga, kurangnya penelitian dalam skala lokal di daerah. Banyak penelitian dilakukan di negara-negara Barat atau di lingkungan perusahaan swasta, sehingga ada kesenjangan penelitian yang mengeksplorasi konteks di negara berkembang atau di sektor publik di wilayah geografis tertentu seperti Provinsi Jambi, Indonesia. Penelitian oleh Chiu, Huang, dan Yen (2010) berfokus pada konteks lelang online di Taiwan, menunjukkan adanya fokus geografis yang berbeda. Tidak banyak penelitian yang meneliti konteks lokal seperti di Provinsi Jambi, yang berarti temuan dari penelitian sebelumnya mungkin tidak sepenuhnya berlaku di wilayah ini.

Penelitian ini menjadi sangat penting mengingat pertumbuhan pengadaan secara elektronik yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Nurmandi dan Kim (2015) menyebutkan bahwa dalam lima tahun terakhir, jumlah instrumen pengadaan secara elektronik meningkat: jumlah penyedia sistem meningkat dari 11 pada 2008 menjadi 491 pada 2012; penyedia layanan dari tiga pada 2009 menjadi 43 pada 2012; cakupan provinsi dari sembilan pada 2008 menjadi 33 pada 2012; serta lembaga pengguna dari 11 pada 2008 menjadi 731 pada 2012.

1.2 Rumusan Masalah

Pemerintah Indonesia memiliki banyak aplikasi untuk memuaskan masyarakat dengan memberikan pelayanan maksimal. LPSE merupakan salah satu aplikasi yang dimiliki oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia. LPSE berada di

bawah naungan LKPP, yang bertugas melakukan lelang barang dan jasa milik Pemerintah Republik Indonesia. LPSE adalah lembaga yang secara operasional melaksanakan lelang secara langsung.

Selain itu, dengan tujuan mencapai prospek ekonomi elektronik universal, *e-government* memainkan peran penting dalam mempromosikan peningkatan fungsi pemerintah secara efisien dan dalam mengembangkan pemerintahan yang berorientasi pada layanan. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, peneliti menyelidiki beberapa aspek sistem pengadaan secara elektronik yang dilaksanakan oleh LPSE sebagai salah satu sistem *e-government* di Indonesia. Namun, penyelidikan lebih lanjut masih diperlukan untuk mengatasi masalah sistem dan dampaknya terhadap kinerja, seperti kepuasan pengguna akhir, yaitu pemerintah. Oleh karena itu, studi ini tertarik untuk menguji keberhasilan dan efektivitas sistem pengadaan secara elektronik sebagai sistem sektor publik di bawah lingkungan *e-government*.

Studi ini akan menyelidiki keefektifan sistem dengan mengukur kepercayaan pengguna akhir dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dari perspektif pengguna akhir non-teknis yang berinteraksi langsung dengan sistem dan bekerja di bawah Biro Pengadaan Barang dan Jasa di pemerintah provinsi, serta pegawai LPSE. Penelitian ini bertujuan untuk menyoroti kualitas sistem pengadaan secara elektronik yang mencerminkan lingkungan sistem yang unik. Penulis tertarik untuk menguji efek mediasi kepuasan antara kualitas sistem pengadaan secara elektronik dan kepercayaan pegawai. Peneliti akan melaksanakan penelitian di LPSE yang ada di Provinsi Jambi, tersebar di 12 Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) atau LPSE: LPSE Provinsi Jambi, LPSE Kota Jambi, LPSE Muaro Sabak, LPSE Muaro Jambi, LPSE Muaro Bungo, LPSE Batanghari, LPSE Kerinci, LPSE Merangin, LPSE Kota Sungai Penuh, LPSE Sarolangun, LPSE Tebo, dan LPSE Tanjab Barat. Dari deskripsi tersebut, dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas sistem LPSE secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai?
- 2) Bagaimana kualitas website LPSE secara parsial berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pegawai?

- 3) Bagaimana transparansi LPSE secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai?
- 4) Bagaimana kualitas sistem LPSE secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pegawai?
- 5) Bagaimana kualitas website LPSE secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pegawai?
- 6) Bagaimana transparansi LPSE secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pegawai?
- 7) Bagaimana efek mediasi kepuasan LPSE yang dirasakan terhadap kepercayaan pegawai?
- 8) Bagaimana kualitas sistem LPSE berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pegawai melalui mediasi kepuasan pegawai?
- 9) Bagaimana kualitas website berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pegawai melalui mediasi kepuasan pegawai?
- 10) Bagaimana kualitas transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pegawai melalui mediasi kepuasan pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Kajian ini memiliki beberapa tujuan utama: Pertama, menentukan kualitas sistem pengadaan secara elektronik yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna akhir. Kedua, menyelidiki pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pengguna akhir. Ketiga, menguji efek mediasi kepuasan antara kualitas sistem, kualitas website, kualitas transparansi LPSE pengadaan secara elektronik, dan kepercayaan pengguna akhir. Sejalan dengan tujuan utama penelitian, tujuan dirumuskan sebagai berikut:

- 1) menyelidiki signifikansi pengaruh kualitas sistem LPSE secara parsial terhadap kepuasan pegawai;
- 2) menyelidiki signifikansi pengaruh kualitas website LPSE secara parsial terhadap kepuasan pegawai;
- 3) menyelidiki signifikansi pengaruh transparansi LPSE secara parsial terhadap

- kepuasan pegawai;
- 4) menyelidiki signifikansi pengaruh kualitas sistem LPSE secara parsial terhadap kepercayaan pegawai;
 - 5) menyelidiki signifikansi pengaruh kualitas website LPSE secara parsial terhadap kepercayaan pegawai;
 - 6) menyelidiki signifikansi pengaruh transparansi LPSE secara parsial terhadap kepercayaan pegawai;
 - 7) menyelidiki signifikansi pengaruh kepuasan pegawai terhadap kepercayaan pegawai;
 - 8) menyelidiki signifikansi pengaruh kualitas sistem LPSE terhadap kepercayaan pegawai melalui mediasi kepuasan pegawai;
 - 9) menyelidiki signifikansi pengaruh kualitas website LPSE terhadap kepercayaan pegawai melalui mediasi kepuasan pegawai;
 - 10) menyelidiki signifikansi pengaruh kualitas transparansi LPSE terhadap kepercayaan pegawai melalui mediasi kepuasan pegawai;
 - 11) menemukan model empirik yang teruji antara kualitas sistem, kualitas website, transparansi, kepuasan dan kepercayaan pegawai LPSE.

1.4 Manfaat Penelitian

Kajian ini penting untuk mengevaluasi efektivitas sistem pengadaan secara elektronik dengan menyoroti faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan pengguna akhir. Dari eksplorasi literatur sebelumnya, hanya sedikit penelitian yang menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna akhir terhadap sistem pengadaan secara elektronik. Untuk meningkatkan pemahaman kita tentang faktor-faktor yang memiliki dampak besar pada kepercayaan pengguna akhir, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja sistem pengadaan secara elektronik dari perspektif pengguna sistem. Selain itu, manfaat kajian ini meliputi:

1) Praktisi

Bagi peneliti, manfaat praktis dari kajian ini adalah semua tahap penelitian dan hasil yang diperoleh dapat menambah wawasan dan pengetahuan empiris.

2) LPSE di Indonesia

Kajian ini dapat memberikan pemahaman mengenai hubungan antara kualitas dan kepuasan terhadap kepercayaan dalam penyediaan barang dan jasa oleh LPSE di Indonesia. Selain itu, kajian ini berkontribusi untuk mengetahui dimensi mana yang lebih dominan antara pengaruh kualitas dan kepuasan terhadap kepercayaan dalam penyediaan barang dan jasa oleh LPSE.

3) Peneliti berikutnya

Hasil kajian ini dapat dijadikan tolok ukur atau memberikan informasi bagi peneliti di bidang yang sama untuk periode berikutnya.

4) Ilmu pengetahuan

Kajian ini dapat memberikan wawasan tentang kualitas kepercayaan dan kepuasan. Penelitian ini memberikan gambaran tentang hubungan antara kualitas dan kepuasan terhadap kepercayaan pengguna akhir.