

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instansi pemerintahan adalah satuan organisasi yang dibentuk oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang memiliki tugas, fungsi, dan wewenang tertentu dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Dalam menjalankan perannya tersebut, instansi pemerintahan harus bisa mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, serta menjunjung tinggi partisipasi masyarakat. Untuk itu, Instansi pemerintahan yang bertugas memberikan layanan publik memerlukan dukungan sumber daya manusia (SDM) yang berkinerja optimal.

Menurut Robbins (2006) Kinerja organisasi adalah hasil dari aktivitas individu dalam organisasi yang terakumulasi dan berkontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2017) yang menyatakan bahwa kinerja organisasi merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sekelompok orang dalam organisasi, sebagai akumulasi dari pelaksanaan tugas para pegawai sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, instansi pemerintahan tidak hanya dituntut untuk bekerja secara profesional dan efisien, tetapi juga harus mampu menunjukkan Kinerja Pegawai yang optimal sebagai bentuk tanggung jawab institusional kepada publik

Kinerja Pegawai sendiri dapat diartikan sebagai tingkat efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk pelayanan, penyelesaian tugas administratif, maupun pencapaian target strategis seperti kepatuhan pajak dan penerimaan negara. Kinerja Pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan manajerial atau kecanggihan teknologi, melainkan juga bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang menjalankan proses di dalamnya. Sejalan dengan hal tersebut, Armstrong (2014) menekankan bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategis sangat ditentukan oleh bagaimana manajemen kinerja mampu menyelaraskan kontribusi pegawai dengan tujuan organisasi.

Menurut Kasmir dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja Pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor utama diantaranya lingkungan kerja, dan budaya organisasi. Lingkungan kerja merupakan salah satu penentu penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung pencapaian kinerja optimal. Definisinya mencakup aspek fisik (seperti pencahayaan, ventilasi, keamanan) dan nonfisik (seperti hubungan interpersonal dan budaya organisasi) yang secara langsung memengaruhi kenyamanan dan efektivitas kerja (Sedarmayanti, 2011 sebagaimana dikutip oleh Jurnal MBIC, 2023).

Meitriana *et al.* (2024) Lingkungan kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan yang positif dan suportif dapat meningkatkan kepuasan kerja serta produktivitas, sedangkan lingkungan yang toksik atau dikelola dengan buruk dapat menyebabkan kelelahan kerja (burnout) dan menurunnya semangat kerja. Lingkungan kerja yang baik akan menciptakan kenyamanan dan rasa aman, yang pada akhirnya mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk dapat menimbulkan

tekanan psikologis, ketidaknyamanan, dan pada akhirnya menurunkan semangat kerja serta produktivitas.

Selain lingkungan kerja, budaya organisasi juga memainkan peran penting dalam membentuk perilaku dan sikap kerja pegawai. Budaya organisasi adalah sekumpulan nilai, norma, keyakinan, serta kebiasaan yang dianut bersama dan menjadi pedoman perilaku dalam organisasi. Suarmanayasa, *et al.* (2025), Budaya organisasi merupakan sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi dan dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Rahmawati, *et al.* (2024), Budaya perusahaan adalah segala bentuk budaya atau kebiasaan yang dimiliki oleh suatu organisasi. Budaya perusahaan mencerminkan kondisi perusahaan terkait ideologi yang dianut serta tujuan yang ingin dicapai, sehingga menghasilkan suasana tertentu yang mendukung terciptanya etos kerja yang baik bagi karyawan.

Sementara itu, Penguasaan Teknologi Informasi (TI) merupakan kompetensi penting dalam dunia kerja modern karena mampu meningkatkan efisiensi, produktivitas, serta kualitas kinerja pegawai. Penelitian oleh Telaumbanua *et al.* (2024) dalam Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma) menunjukkan bahwa Penguasaan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian oleh Fitriatin (2023) dalam Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) menyebutkan bahwa teknologi informasi dan lingkungan kerja berdampak positif terhadap Kinerja. Lingkungan kerja yang dilengkapi infrastruktur digital menciptakan suasana kerja lebih nyaman, efisien, dan mendukung kolaborasi antarpegawai. Pada saat yang sama, budaya organisasi

yang adaptif terhadap perkembangan teknologi akan mendorong inovasi, fleksibilitas, dan pembelajaran berkelanjutan.

Menurut Febriani *et al.*. (2025), budaya organisasi yang inovatif di era digital memungkinkan pegawai memanfaatkan teknologi informasi secara optimal untuk mendukung efektivitas kerja. Hal ini diperkuat oleh Murtadho *et al.* (2024) yang menegaskan bahwa integrasi TI dalam budaya organisasi dapat meningkatkan kreativitas, efektivitas, serta responsivitas pegawai dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan kerja. Apabila dipadukan dengan baik, keseluruhan faktor tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai

Instansi pemerintahan yang menghadapi tantangan kinerja salah satunya adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara. KPP Pratama Badung Utara merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang beroperasi di bawah koordinasi Kantor Wilayah DJP Bali. Sebagai institusi pemerintah yang bertugas mengelola penerimaan negara dari sektor perpajakan, KPP Pratama Badung Utara memegang peran strategis dalam meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat serta memastikan target penerimaan tercapai sesuai dengan ketentuan pemerintah

Pada tahun 2011, Kementerian Keuangan mengatur penilaian kinerja melalui Keputusan Menteri Keuangan (KMK) No. 12 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Departemen Keuangan yang kemudian diganti dengan KMK No. 454/KMK.1/2011, dan diganti lagi dengan KMK No. 467/KMK.01/2014 sebagaimana kemudian diubah dengan KMK No. 556/KMK.01/2015. Selanjutnya penilaian kinerja ini kembali diperbaharui dengan Keputusan Menteri Keuangan

Nomor 300/KMK.01/2022 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Sebagai salah satu bagian dari Kementrian Keuangan, penilaian kinerja pegawai di KPP Pratama Badung Utara, diukur menggunakan sistem Nilai Kinerja Organisasi (NKO) yang diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 300/KMK.01/2022 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam regulasi ini, NKO disusun berdasarkan empat perspektif utama: *Stakeholder*, *Customer*, *Internal Process*, serta *Learning and Growth*. Masing-masing perspektif memiliki bobot yang berbeda dan diukur setiap tahun berdasarkan capaian target yang telah ditetapkan.

Tabel 1. 1 Indikator Kinerja Utama di KPP Pratama Badung Utara

Kode SS/IKU	Sasaran Strategis/ Indikator Kinerja Utama	Bobot
<i>Stakeholder Perspective</i>		30%
1	Penerimaan negara dari sektor pajak yang optimal	
<i>Customer Perspective</i>		20%
2	Kepatuhan tahun berjalan yang tinggi	
3	Kepatuhan tahun sebelumnya yang tinggi	
<i>Internal Process Perspective</i>		25%
4	Edukasi dan pelayanan yang efektif	
5	Pengawasan pembayaran masa yang efektif	
6	Pengujian kepatuhan material yang efektif	
7	Penegakan hukum yang efektif	
8	Data dan Informasi yang berkualitas	
<i>Learning & Growth Perspective</i>		25%
9	Pengelolaan Organisasi dan SDM yang adaptif	
10	Pengelolaan keuangan yang akurat	

Sumber: Laporan Kinerja KPP Pratama Badung Utara Tahun 2024

Dari data dua tahun terakhir (2023–2024) yang ditunjukkan dalam Tabel berikut, diketahui bahwa capaian NKO KPP Pratama Badung Utara mengalami penurunan.

Tabel 1. 2 Nilai Kerja Organisasi KPP Pratama Badung Utara

No.	Indikator Kerja Utama	Persentase (%)	Capaian (%)	
			2023	2024
1	<i>Stakeholder Perspective</i>	30	114,36	104,25
2	<i>Customer Perspective</i>	20	112,25	102,48
3	<i>Internal Process Perspective</i>	25	118,02	118,11
4	<i>Learning and Growth Perspective</i>	25	114,51	116,85
Nilai Kerja Organisasi			114,89	110,52

Sumber: Laporan Kinerja KPP Pratama Badung Utara

Dari data di atas, terlihat bahwa meskipun KPP Pratama Badung Utara masih mampu mempertahankan nilai NKO di atas standar minimal (100), namun terjadi penurunan nilai secara bertahap dari tahun 2023 ke tahun 2024. Pada tahun 2023 Nilai Kinerja Organisasi KPP Pratama Badung Utara berada di angka 114,51 dan pada tahun 2024 turun menjadi 110,52. Penurunan ini juga menyebabkan KPP Pratama Badung Utara tidak bisa mengikuti program Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), yaitu predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang berkomitmen untuk melakukan reformasi birokrasi demi mewujudkan tata kelola yang bersih dari korupsi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja karyawan adalah Kualitas Kerja, Kuantitas dan Efektifitas.

Melihat fenomena yang terjadi di KPP Pratama Badung Utara dua Indikaor Kinerja Utama KPP Pratama Badung Utara yang cenderung turun adalah *Stakeholder Perspective* dan *Customer Perspective*. Perspektif *stakeholder* yaitu perspektif yang mencakup sasaran strategi (SS) yang ingin diwujudkan organisasi untuk memenuhi harapan sehingga dinilai berhasil dari sudut pandang *stakeholder* dalam hal ini pemerintah. Dalam penilaian kinerja KPP Pratama Badung Utara perspektif *stakeholder* mengukur Penerimaan negara dari sektor pajak yang optimal sesuai dengan target yang ditetapkan pemerintah. Secara kuantitas kinerja KPP Pratama Badung Utara dari segi presentase penerimaan terhadap target cenderung turun, dengan nilai kinerja indicator *Stakeholder Perspective* yang mendapat nilai 114,36 di tahun 2023 dan turun menjadi 104,25 pada tahun 2024.

Perspektif *customer* bermakna perspektif yang mencakup Sasaran Strategis yang ingin diwujudkan organisasi untuk memenuhi harapan *customer* dan/atau harapan organisasi terhadap *customer*. *Customer* yakni pihak luar yang terkait langsung dengan pelayanan organisasi dalam hal ini KPP Pratama Badung Utara, yaitu wajib pajak (orang pribadi maupun badan). Sasaran strategis di sini adalah bagaimana KPP Pratama Badung Utara bisa memberikan pelayanan yang cepat, mudah, adil, dan transparan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mampu menjalankan kewajiban perpajakannya.

Dalam penilaian kinerja KPP Pratama Badung Utara perspektif *customer* mengukur Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Badung Utara dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya. Pada tahun 2023, penilaian *Customer Perspective* KPP Pratama Badung Utara mencapai 112,25 dan pada tahun

2024 nilai ini kembali turun menjadi 102,48. Hal ini mengindikasikan kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara cenderung turun.

Yudiatmaja, *et al.* (2021), Kinerja adalah catatan mengenai hasil yang diperoleh dari suatu fungsi pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam kurun waktu tertentu.. Penurunan kinerja dari segi *stakeholder perspective* dan *customer perspective* ini mengindikasikan, kuantitas presentase penerimaan dan kualitas pelayanan yang menurun, terutama pada tahun 2024.

Data dari Laporan Kinerja KPP Pratama Badung Utara tahun 2024 menunjukkan, salah satu Indikator Kerja Utama dari *customer perspective* yaitu persentase realisasi penerimaan pajak dari kegiatan Pengawasan Pembayaran Masa (PPM) tidak mencapai target dengan nilai 99,97%. Dari fenomena ini dapat disimpulkan bahwa selain penurunan kuantitas presentase penerimaan dan kualitas pelayanan, KPP Pratama Badung Utara juga mengalami penurunan efektivitas kerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu penentu penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung pencapaian kinerja yang optimal (Sedarmayanti, 2017). Menurut Wulandari *et al.* (2023) dalam Hidayah *et al.* (2024). Teknologi memiliki kontribusi besar dalam membentuk keseimbangan antara budaya organisasi dan hubungan antara karyawan di lingkungan kerja. Transformasi digital memungkinkan organisasi untuk bersaing secara efisien dan beradaptasi dengan dinamika perubahan yang terus berkembang. Dalam konteks ini, teknologi memainkan peran penting dalam menciptakan perubahan mendalam dalam berbagai aspek pekerjaan, termasuk cara karyawan melaksanakan tugas dan proses kerja, serta dinamika hubungan sosial di dalam organisasi Saat ini KPP

Pratama Badung Utara mengalami transformasi budaya organisasi. Transformasi ini sejalan dengan misi DJP, yaitu mengembangkan proses bisnis inti berbasis digital yang didukung oleh budaya organisasi yang adaptif dan kolaboratif, serta aparatur pajak yang berintegritas, profesional, dan bermotivasi tinggi.

Dalam kaitannya dengan lingkungan kerja non fisik, menurut Hidayah *et al.* (2024) teknologi juga dapat memberikan dampak dalam memperkuat hubungan antar karyawan. Fenomena ini terjadi di KPP Pratama Badung Utara, dimana dengan teknologi yang digunakan, salah satunya dengan Nota Dinas Elektronik yang ada pada aplikasi satu kemenkeu. Dengan adanya aplikasi ini, berbagai proses administrasi seperti pembuatan surat, nota dinas, laporan, pengajuan cuti, serta berbagai bentuk persetujuan lainnya dapat dilakukan secara sistematis tanpa memerlukan pertemuan langsung. Bahkan, proses otorisasi dokumen kini menggunakan tanda tangan digital, sehingga semakin mengurangi kebutuhan tatap muka antarpegawai. Selain memberikan efisiensi dalam aspek non fisik, penerapan aplikasi ini juga berdampak pada lingkungan kerja fisik, karena mendukung implementasi konsep *green office* dan *paperless* serta memerlukan fasilitas dan lingkungan kerja yang mendukung penerapan teknologi informasi dalam operasional kerja KPP Pratama Badung Utara.

Berdasarkan pendapat ahli dan penelitian terdahulu, lingkungan kerja dan budaya organisasi menjadi variabel penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian oleh Kusumawati *et al.*, (2024), menyatakan bahwa Lingkungan kerja & budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Sedangkan penelitian Hasil penelitian oleh Wiyoto *et al.* (2025) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja

pegawai. dan penelitian oleh Fatimah *et al.* (2023) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa, Meski penelitian mengenai variabel-variabel di atas telah banyak dilakukan, namun hasil penelitian sebelumnya masih belum konsisten.

Dalam penelitian ini, budaya organisasi dimasukkan sebagai variabel eksogen yang bersama dengan lingkungan kerja, dengan pertimbangan bahwa penguasaan teknologi informasi dapat memperkuat atau memperlemah dampak lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai secara keseluruhan. Meskipun penelitian yang mengkaji pengaruh lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai telah banyak dilakukan, namun belum ditemukan penelitian yang meneliti peran penguasaan teknologi informasi sebagai faktor yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut.

Berdasarkan permasalahan kinerja yang terjadi di KPP Pratama Badung Utara dan pentingnya peran lingkungan kerja, budaya organisasi, dan penguasaan teknologi informasi dalam mendukung kinerja pegawai, maka perlu dilakukan penelitian yang mengkaji bagaimana ketiganya memengaruhi Kinerja Pegawai, khususnya pada instansi KPP Pratama Badung Utara. Dengan memahami sejauh mana pengaruh masing-masing variabel, pihak manajemen dapat menyusun strategi dan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih tepat sasaran dan berdampak positif terhadap performa pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai KPP Pratama Badung Utara dengan Penguasaan Teknologi Informasi sebagai Variabel Moderasi”, dengan harapan dapat memberikan

kontribusi ilmiah dan praktis dalam peningkatan kinerja kelembagaan sektor perpajakan di Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi terkait dengan upaya peningkatan Kinerja Pegawai KPP Pratama Badung Utara. Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain:

- 1) Dari data dua tahun terakhir (2023–2024) diketahui bahwa capaian NKO KPP Pratama Badung Utara mengalami penurunan selama dua tahun berturut-turut.
- 2) Meskipun KPP Pratama Badung Utara masih mampu mempertahankan nilai NKO di atas standar minimal (100), namun terjadi penurunan nilai secara bertahap dari tahun 2023 ke tahun 2024. Pada tahun 2023 Nilai Kinerja Organisasi KPP Pratama Badung Utara berada di angka 114,51 dan pada tahun 2024 turun menjadi 110,52.
- 3) Dua Indikaor Kinerja Utama KPP Pratama Badung Utara yang cenderung turun adalah *Stakeholder Perspective* dan *Customer Perspective*.
- 4) Dalam penilaian kinerja KPP Pratama Badung Utara perspektif *stakeholder* mengukur Penerimaan negara dari sektor pajak yang optimal sesuai dengan target yang ditetapkan pemerintah. Secara kuantitas kinerja KPP Pratama Badung Utara dari segi presentase penerimaan terhadap target cenderung turun, dengan nilai kinerja indikator *Stakeholder Perspective* yang mendapat nilai 114,36 di tahun 2023 dan turun menjadi 104,25 pada tahun 2024.
- 5) Perspektif *customer* mengukur Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Badung Utara dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya. Pada tahun 2023, penilaian *Customer Perspective* KPP Pratama Badung Utara mencapai 112,25 dan

pada tahun 2024 nilai ini kembali turun menjadi 102,48. Hal ini mengindikasikan kualitas pelayanan KPP Pratama Badung Utara cenderung turun.

- 6) Penurunan kinerja dari segi *stakeholder perspective* dan *customer perspective* ini mengindikasikan, kuantitas presentase penerimaan dan kualitas pelayanan yang menurun, terutama pada tahun 2024.
- 7) Data dari Laporan Kinerja KPP Pratama Badung Utara tahun 2024 menunjukkan, salah satu Indikator Kerja Utama dari *customer perspective* yaitu persentase realisasi penerimaan pajak dari kegiatan Pengawasan Pembayaran Masa (PPM) tidak mencapai target dengan nilai 99.97%. Dari fenomena ini dapat disimpulkan bahwa selain penurunan kuantitas presentase penerimaan dan kualitas pelayanan, KPP Pratama Badung Utara juga mengalami penurunan efektivitas kerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh tiga variabel yaitu Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, Penguasaan Teknologi terhadap Kinerja Pegawai di KPP Pratama Badung Utara. Kinerja pegawai yang diteliti didasarkan pada Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 300/KMK.01/2022 tentang Manajemen Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Badung Utara dengan responden adalah pegawai yang bekerja di KPP Pratama Badung Utara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan maka rumusan masalah ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah terdapat pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Badung Utara?
- 2) Apakah terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Badung Utara?
- 3) Apakah penguasaan teknologi informasi memoderasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Badung Utara?
- 4) Apakah penguasaan teknologi informasi memoderasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Badung Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Badung Utara.
- 2) Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Badung Utara.
- 3) Menganalisis penguasaan teknologi memoderasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Badung Utara.
- 4) Menganalisis penguasaan teknologi informasi memoderasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Badung Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan penguasaan teknologi informasi sebagai variabel moderasi. Lingkungan kerja yang kondusif dan budaya organisasi yang kuat terbukti mampu meningkatkan motivasi, loyalitas, serta arah perilaku pegawai menuju pencapaian tujuan organisasi. Kinerja pegawai sendiri dipahami sebagai hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas, yang tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh sistem, norma, serta situasi kerja.

Dalam konteks ini, penguasaan teknologi informasi berperan memperkuat hubungan antara lingkungan kerja dan budaya organisasi dengan kinerja, karena mampu meningkatkan efisiensi, komunikasi, dan pengambilan keputusan. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya di sektor publik, dengan menekankan pengaruh lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Badung Utara dengan penguasaan teknologi informasi sebagai variabel moderasi.

1.6.2 Manfaat praktis

Bagi KPP Pratama Badung Utara penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam beberapa cara:

- 1) Menjadi dasar bagi KPP Pratama Badung Utara dalam melakukan evaluasi dan perbaikan terkait pengelolaan sumber daya manusia. Dengan mengetahui

pengaruh lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai serta peran penguasaan teknologi sebagai variabel moderasi, pimpinan dapat merancang strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan kinerja pegawai.

- 2) Memberikan wawasan kepada pengambil kebijakan mengenai pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, membangun budaya organisasi yang kuat, serta meningkatkan penguasaan teknologi pegawai dalam rangka mendukung peningkatan kinerja pegawai.
- 3) Memberikan rekomendasi praktis bagi sektor layanan publik terkait bagaimana integrasi lingkungan kerja, budaya organisasi, dan penguasaan teknologi dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai secara berkelanjutan.

