

Pengaruh Perubahan Sistem Digital dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Resiliensi Pegawai Pada Upt Samsat Gowa

Andi Wina Nasyrh Bila ¹, Iwan Perwira ² & Hikma ³

STIM Lasharan Jaya Makassar

e-mail: bilanasyrahindiwina@gmail.com, iwanpzb69@gmail.com, hikmahnuridin77@gmail.com

Published: January, 2026

ABSTRACT

This study aims to examine the effects of digital system change and organizational support on employee performance, with employee resilience as a mediating variable at UPT Samsat Gowa. The study is motivated by the increasing demands of digital transformation in the public sector, which require improved employee performance alongside strong organizational support and employee resilience in responding to changes in work systems. A quantitative approach was employed using a survey method. The population consisted of all employees of UPT Samsat Gowa, totaling 110 respondents, selected using a census sampling technique. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares with the SmartPLS application. The results indicate that digital system change has a positive and significant effect on employee performance, while organizational support also shows a positive and significant effect. Digital system change and organizational support further demonstrate positive and significant effects on employee resilience. In addition, employee resilience positively and significantly influences employee performance. Mediation analysis confirms that employee resilience partially mediates the relationships between digital system change, employee performance, as well as between organizational support and employee performance. These findings suggest that performance improvement is driven both directly and indirectly through strengthened resilience.

Keywords : digital system change, organizational support, employee resilience, employee performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh perubahan sistem digital dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan ketahanan karyawan sebagai variabel mediasi di UPT Samsat Gowa. Penelitian ini dimotivasi oleh meningkatnya tuntutan transformasi digital di sektor publik, yang membutuhkan peningkatan kinerja karyawan bersamaan dengan dukungan organisasi yang kuat dan ketahanan karyawan dalam menanggapi perubahan sistem kerja. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei. Populasi terdiri dari seluruh karyawan UPT Samsat Gowa, berjumlah 110 responden, yang dipilih menggunakan teknik sensus. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares dengan aplikasi SmartPLS. Hasil menunjukkan bahwa perubahan sistem digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan dukungan organisasi juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Perubahan sistem digital dan dukungan organisasi lebih lanjut menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap ketahanan karyawan. Selain itu, ketahanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Analisis mediasi menegaskan bahwa ketahanan karyawan sebagian memediasi hubungan antara perubahan sistem digital, kinerja karyawan, serta antara dukungan organisasi dan kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja didorong secara langsung maupun tidak langsung melalui penguatan ketahanan.

Kata kunci: perubahan sistem digital, dukungan organisasi, ketahanan karyawan, kinerja karyawan.

PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi tuntutan utama bagi instansi pemerintahan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. Digitalisasi diwujudkan melalui penerapan sistem administrasi berbasis teknologi informasi, layanan daring, serta integrasi basis data elektronik guna merespons tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, akurat, dan akuntabel (Mergel et al., 2019). Namun demikian, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, melainkan juga menyentuh aspek manusia dalam organisasi pemerintahan. Pegawai sebagai pelaksana utama pelayanan publik dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi yang cepat, mengembangkan kompetensi digital, serta menyesuaikan pola kerja dengan sistem baru yang berbeda dari prosedur konvensional (Bouwman et al., 2024). Proses adaptasi ini sering kali menimbulkan berbagai tantangan, seperti resistensi terhadap perubahan, tekanan psikologis, serta kesenjangan kemampuan teknologi antarpegawai. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sistem digital dalam birokrasi publik sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang adaptif.

Dalam praktiknya, perubahan sistem digital di instansi pemerintahan tidak selalu berjalan secara optimal. Sejumlah instansi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta ketidaksesuaian antara sistem digital yang dirancang dengan kebutuhan pengguna di tingkat operasional (Didik Sofian Haryadi, 2025). Pegawai yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual dituntut untuk menguasai aplikasi baru, memahami prosedur digital, serta memenuhi target pelayanan yang lebih cepat dan transparan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan tekanan kerja, rasa tidak percaya diri, dan penurunan motivasi kerja. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tanpa dukungan organisasi yang memadai, transformasi digital justru dapat meningkatkan beban kerja, ketidakjelasan peran, serta stres kerja yang berdampak negatif terhadap kinerja pegawai ((Busch et al., 2018); (Zhang et al., 2025)). Dukungan organisasi menjadi faktor penting dalam membantu pegawai beradaptasi terhadap perubahan, yang diwujudkan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi digital, penyediaan sarana dan prasarana, kejelasan standar operasional prosedur berbasis digital, serta dukungan psikososial selama masa transisi.

Kinerja pegawai merupakan elemen kunci dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena pegawai adalah aktor utama yang menjalankan kebijakan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Tinggi rendahnya kinerja pegawai akan menentukan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

UPT Samsat Gowa dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan unit pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan pelayanan administrasi kendaraan di Provinsi Sulawesi Selatan. UPT Samsat Gowa telah mengimplementasikan berbagai inovasi layanan digital, seperti E-Samsat berbasis kode billing, aplikasi Bapenda Sulsel Mobile (Basul Mobile), pembayaran non-tunai melalui QRIS, serta sistem survei kepuasan masyarakat dan pengaduan online terintegrasi. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan terkait kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan sistem digital serta konsistensi kinerja dalam mencapai target pelayanan.

Berbagai penelitian telah mengkaji pengaruh transformasi digital dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai (Dewi et al., 2025). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus

pada aspek teknis dan struktural, serta belum secara komprehensif mengaitkan faktor psikologis individu. Penelitian terdahulu telah mulai menghubungkan digitalisasi pelayanan publik dengan resiliensi organisasi, yang secara empiris menunjukkan bagaimana sumber daya digital dapat mendukung daya tahan organisasi dalam situasi krisis (Fischer et al., 2023)

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat celah penelitian terkait peran resiliensi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara perubahan sistem digital dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai. Resiliensi merupakan kemampuan individu untuk bertahan, beradaptasi, dan tetap produktif di tengah tekanan perubahan organisasi, sebagaimana dikemukakan dalam konsep psychological capital (Luthans et al., 2006). Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji secara empiris bagaimana perubahan sistem digital dan dukungan organisasi memengaruhi kinerja pegawai UPT Samsat Gowa dengan mempertimbangkan peran resiliensi sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan literatur terkait transformasi digital dan manajemen sumber daya manusia sektor publik, serta kontribusi praktis bagi instansi pemerintah daerah dalam merancang strategi digitalisasi yang lebih adaptif, humanistik, dan berorientasi pada peningkatan kinerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori, karena bertujuan menguji hubungan kausal antarvariabel, yaitu pengaruh perubahan sistem digital dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai dengan resiliensi sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara objektif serta pengujian hipotesis melalui analisis statistik (reswell, 2018). Penelitian ini bersifat deduktif, dimulai dari pengembangan kerangka teori dan perumusan hipotesis, yang selanjutnya diuji secara empiris menggunakan data lapangan. Penggunaan metode ini juga memungkinkan penarikan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan dari sampel ke populasi penelitian. Dengan demikian, pemilihan metode kuantitatif dalam penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga strategis secara praktis. Secara akademis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat teori mengenai hubungan antara teknologi, dukungan organisasi, resiliensi, dan kinerja pegawai dalam konteks sektor publik. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan di UPT Samsat Gowa dalam merancang strategi peningkatan kinerja pegawai yang berbasis data dan bukti ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di UPT Samsat Gowa pada periode Agustus–November 2025. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin kepada seluruh pegawai UPT Samsat Gowa. Dari total kuesioner yang disebarkan, seluruhnya kembali dan layak diolah sebanyak 110 responden. Jumlah ini memenuhi kriteria kecukupan sampel untuk analisis Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS).

Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil evaluasi validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading $\geq 0,70$ dan nilai Average Variance Extracted (AVE) $\geq 0,50$. Hal ini menandakan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk laten yang diukurnya secara memadai. Sedangkan Uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas batas minimum yang disyaratkan. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti.

Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model)

Uji multikolinieritas menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan bahwa seluruh nilai VIF berada di bawah batas kritis. Hal ini menandakan tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model struktural. Dilanjutkan dengan Hasil pengujian koefisien jalur menunjukkan bahwa seluruh hubungan antarvariabel bersifat positif, yang menunjukkan bahwa perubahan sistem digital dan dukungan organisasi berpengaruh terhadap resiliensi pegawai dan kinerja pegawai. Serta, Nilai R-square menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 59,3% dan variasi resiliensi pegawai sebesar 41,9%. Hal ini menunjukkan bahwa model memiliki daya jelas yang baik. Hasil uji f-square menunjukkan bahwa kontribusi terbesar terhadap kinerja pegawai berasal dari resiliensi pegawai dan perubahan sistem digital, sementara dukungan organisasi lebih dominan berperan dalam membentuk resiliensi pegawai.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik bootstrapping dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil pengujian jalur langsung menunjukkan bahwa seluruh hipotesis pengaruh langsung dinyatakan diterima, karena nilai T-statistik $> 1,96$ dan nilai P-values $< 0,05$. Hasil pengujian efek tidak langsung menunjukkan bahwa resiliensi pegawai memediasi pengaruh perubahan sistem digital dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai. Karena pengaruh langsung dan tidak langsung sama-sama signifikan, maka jenis mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial (partial mediation).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan Organizational Support Theory (OST) yang menyatakan bahwa pegawai yang merasa didukung akan menunjukkan kinerja yang lebih baik sebagai bentuk timbal balik terhadap perhatian organisasi.

Dukungan organisasi terbukti berperan signifikan dalam meningkatkan resiliensi pegawai. Dalam kerangka Job Demands-Resources (JD-R), dukungan organisasi berfungsi sebagai job resources yang membantu pegawai mengelola tuntutan kerja akibat perubahan sistem digital.

Perubahan sistem digital berpengaruh positif terhadap kinerja dan resiliensi pegawai. Temuan ini mendukung pandangan bahwa transformasi digital, apabila dikelola dengan baik, tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja tetapi juga mendorong pengembangan kapasitas adaptif pegawai.

Resiliensi terbukti berperan sebagai variabel mediasi parsial dalam hubungan antara perubahan sistem digital dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai. Dalam perspektif Psychological Capital, resiliensi merupakan modal psikologis yang memungkinkan pegawai tetap produktif di tengah perubahan dan tekanan kerja.

Implikasi Penelitian

Penelitian ini memperkaya kajian transformasi digital sektor publik dengan mengintegrasikan OST, JD-R, dan Psychological Capital dalam menjelaskan mekanisme peningkatan kinerja pegawai. Hasil penelitian memberikan masukan bagi UPT Samsat Gowa untuk tidak hanya fokus pada pengembangan sistem digital, tetapi juga pada penguatan dukungan organisasi dan resiliensi pegawai guna meningkatkan kinerja pelayanan publik.

KE SIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, beberapa saran dapat diajukan sebagai bahan pertimbangan praktis dan akademis. Bagi pihak UPT Samsat Gowa, disarankan untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan penerapan sistem digital secara berkelanjutan, tidak hanya dari

sisi teknologi, tetapi juga melalui pelatihan dan pendampingan yang konsisten agar pegawai mampu memanfaatkan sistem digital secara optimal. Selain itu, organisasi perlu memperkuat dukungan organisasi melalui kebijakan yang berpihak pada pegawai, penyediaan fasilitas kerja yang memadai, serta peran aktif pimpinan dalam memberikan dukungan psikologis dan profesional selama proses perubahan. Upaya peningkatan kinerja juga sebaiknya disertai dengan program pengembangan sumber daya manusia yang secara khusus diarahkan untuk memperkuat resiliensi pegawai, seperti pelatihan manajemen stres, penguatan mental kerja, dan peningkatan kemampuan adaptasi terhadap perubahan.

Bagi pegawai, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kesiapan diri dalam menghadapi perubahan sistem kerja berbasis digital melalui pengembangan kompetensi, sikap terbuka terhadap pembaruan teknologi, serta kemauan untuk terus belajar. Pegawai juga diharapkan mampu membangun resiliensi pribadi agar dapat menghadapi tekanan dan tantangan kerja secara lebih positif, sehingga kinerja tetap terjaga dalam situasi kerja yang dinamis.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan satu instansi pelayanan publik dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja pegawai, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, atau kompetensi digital. Penelitian mendatang juga dapat memperluas objek penelitian pada instansi atau sektor yang berbeda agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih luas. Selain itu, penggunaan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) sangat disarankan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika perubahan sistem digital, dukungan organisasi, dan resiliensi pegawai dalam konteks pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Bouwman, M., Lub, X., Orlowski, M., & Nguyen, T.-V. (2024). Developing the digital transformation skills framework: A systematic literature review approach. *PLoS ONE*, 19(7), e0304127. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0304127>

Busch, P. A., Henriksen, H. Z., & Sæviik III (2018). Opportunities and challenges of digitized discretionary practices: a public service worker perspective. *Government Information Quarterly*, 35(4), 547–556. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.003>

Dewi, N. P., Nurhatisyah, N., Elkarima, N., & Pawar, A. (2025). Transformational Leadership, Digital Competence, and Employee Performance: Examining the Mediating Role of Self-Efficacy and the Moderating Influence of Perceived Organizational Support in Riau Islands Province. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(1), 47–72. <https://doi.org/10.18196/mb.v16i1.25429>

Didik Sofian Haryadi. (2025). Digital Transformation in Human Resource Management: Literature Review on Effectiveness and Implementation Challenges. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 5(2), 387–394. <https://doi.org/10.51903/jupea.v5i2.4441>

Fischer, C., Siegel, J., Proeller, I., & Drathschmidt, N. (2023). Resilience through digitalisation: How individual and organisational resources affect public employees working from home during the COVID-19 pandemic. *Public Management Review*, 25(4), 808–835. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2037014>

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387–393. <https://doi.org/10.1002/job.373>

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

reswell, J. W. , & C. J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Zhang, L., Jiang, Y., & Wu, J. (2025). The role of digitization: an empirical study on the prediction and impact of changes in waste separation behavior in China. *Waste Management*, 203, 114861. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2025.114861>