

Pengaruh Program E-Samsat dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Samsat Mataram Dengan Perceived Organizational Support Sebagai Variabel Moderasi

Rintan Selomita Ilam¹, Makiah², Susilo Talidobel³, Irwan Cahyadi⁴

^{1,2,3,4,5} Program Studi Manajemen, Universitas Bumigora, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

e-mail: 2203010074@universitasbumigora.ac.id

Abstrak

Implementasi *E-government* melalui Program E-SAMSAT di Kantor Bersama Samsat Kota Mataram masih menghadapi sejumlah kendala teknis, seperti ketidaksesuaian data wajib pajak yang menyebabkan perlunya verifikasi secara manual serta ketidakstabilan sistem. Selain itu, dalam pelaksanaan tugas, masih ditemukan perbedaan tingkat kedisiplinan pegawai yang dapat memengaruhi kelancaran dan efektivitas pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Program E-Samsat dan disiplin kerja terhadap efektivitas kerja pegawai, dengan *Perceived Organizational Support* (POS) sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah 40 orang pegawai dengan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* dan dianalisis dengan perangkat lunak Smart PLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program E-SAMSAT berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai; disiplin kerja berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap efektivitas kerja. *Perceived Organizational Support* (POS) tidak terbukti memoderasi pengaruh Program E-Samsat atau disiplin kerja terhadap efektivitas kerja pegawai. Namun, POS terbukti berpengaruh langsung, positif, dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja pegawai. Hasil penelitian ini mengisyaratkan bahwa penerapan teknologi melalui Program E-Samsat dan disiplin kerja belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai apabila tidak didukung oleh faktor organisasi yang memadai. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa POS lebih tepat dipertimbangkan sebagai faktor yang berkontribusi secara langsung terhadap efektivitas kerja daripada sebagai variabel moderasi dalam hubungan antarvariabel yang diteliti. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, manajemen perlu memperkuat dukungan organisasi melalui peningkatan kompetensi pegawai, penyediaan fasilitas kerja yang memadai, serta perbaikan integrasi dan keandalan data dalam implementasi E-Samsat.

Kata Kunci: Program E-Samsat; Disiplin Kerja; Perceived Organizational Support; Efektivitas Kerja

Abstract

The implementation of e-government via the E-SAMSAT program at the Mataram City Joint Vehicle Registration Office (Samsat) still faces technical hurdles, such as taxpayer data discrepancies requiring manual verification and system instability. Furthermore, variations in employee discipline levels have been observed, potentially impacting workflow efficiency and effectiveness. This study aims to analyze the impact of the E-SAMSAT program and work discipline on employee work effectiveness, with Perceived Organizational Support (POS) serving as a moderating variable. A quantitative approach was employed, utilizing a total population of 40 employees as the study sample (saturated sampling). Data were collected via Google Forms and analyzed using SmartPLS 4 software. The results indicate that the E-SAMSAT program has a negative and insignificant effect on employee work effectiveness, while work discipline has a positive but insignificant effect. POS was not found to moderate the impact of either the E-SAMSAT program or work discipline on employee work effectiveness; however, POS demonstrated a direct, positive, and significant influence on employee work effectiveness. These findings suggest that technology implementation (via E-SAMSAT) and work discipline do not significantly affect employee work effectiveness without adequate organizational support. The study also indicates that POS is better viewed as a direct contributor to work effectiveness rather than as a moderating variable within the relationships examined. Consequently, to enhance public service effectiveness, management should strengthen organizational support by improving employee competence, providing adequate work facilities, and enhancing data integration and reliability within the E-SAMSAT implementation.

Keywords: *E-Samsat Program; Work Discipline; Perceived Organizational Support; Work Effectiveness*

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah mendorong transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah terus mengembangkan inovasi berbasis elektronik (*e-government*) untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. (Kaur et al, 2025) menjelaskan bahwa implementasi *e-government* pada sektor publik merupakan bentuk perubahan sistem kerja dari pola pelayanan konvensional menuju sistem berbasis digital. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah Program E-Samsat yang dirancang untuk mempermudah proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Sebelum penerapan E-Samsat, proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan secara konvensional dengan mengharuskan wajib pajak datang langsung ke kantor Samsat dan mengikuti beberapa tahapan pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan antrean, memperpanjang waktu pelayanan, serta meningkatkan beban administratif pegawai. Secara konseptual, penerapan E-Samsat diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan

dan mengurangi pekerjaan administratif secara manual sehingga mendukung efektivitas kerja pegawai.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi elektronik dalam pelayanan publik dapat memberikan manfaat terhadap kualitas pelayanan maupun kinerja. (Juliansya, 2021) menemukan bahwa Program E-Samsat dapat meningkatkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan dan secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (Maharani, 2024) juga menemukan bahwa layanan E-Samsat di wilayah Surabaya Timur dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama melalui pemangkasan waktu pelayanan dan pengurangan antrean fisik. Pada konteks kinerja pegawai, (Sitepu, 2021) menemukan bahwa kinerja pegawai dalam penggunaan aplikasi E-Samsat di UPT Simpang Tiga Provinsi Riau tergolong baik, sedangkan (Ningrum dan Sofyan, 2023) menunjukkan bahwa penerapan *e-government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Aceh. Temuan tersebut diperkuat oleh (Pratama dan Wahyuni, 2024) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi berbasis elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai, terutama karena kemampuan pegawai beradaptasi dengan teknologi digital dapat meningkatkan produktivitas dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

Meskipun demikian, manfaat digitalisasi tidak selalu menghasilkan peningkatan efektivitas kerja secara otomatis. Pada Samsat Mataram masih ditemukan kendala dalam pelaksanaan E-Samsat, antara lain ketidaksesuaian data wajib pajak, kegagalan sinkronisasi antarsistem, gangguan server, serta kebutuhan verifikasi data secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan proses digital belum sepenuhnya menghilangkan pekerjaan administratif dan bahkan pada kondisi tertentu dapat menambah tahapan pekerjaan pegawai. Temuan tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara manfaat E-Samsat yang diharapkan secara konseptual dengan kondisi implementasinya pada tingkat operasional. Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh E-Samsat terhadap efektivitas kerja pegawai masih relevan dilakukan, khususnya pada konteks Samsat Mataram yang memiliki karakteristik organisasi dan kondisi operasional yang berbeda dengan objek penelitian sebelumnya.

Selain faktor teknologi, disiplin kerja merupakan salah satu aspek penting dalam pencapaian efektivitas kerja pegawai. Disiplin kerja mencerminkan kepatuhan pegawai terhadap peraturan, jam kerja, prosedur, standar kerja, serta tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Pegawai yang memiliki disiplin tinggi secara teoritis lebih mampu memanfaatkan waktu kerja secara produktif, mematuhi prosedur, dan menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Sejumlah penelitian mendukung hubungan tersebut. (Pribadi, 2020) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai pada PT Sinar Sosro Kantor Penjualan Sukabumi dengan koefisien korelasi sebesar 0,787. (Wati, 2024) juga menunjukkan bahwa disiplin kerja memberikan kontribusi terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT KS Textile Majalaya. (Delima dan Munawarah, 2024) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas kinerja pegawai pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik disiplin kerja, semakin besar peluang tercapainya efektivitas kerja pegawai.

Namun, hasil penelitian terdahulu belum sepenuhnya menunjukkan pola yang seragam. (Setiawan, 2024) menemukan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan positif

terhadap efektivitas kerja, tetapi kedisiplinan pegawai cenderung lebih dipengaruhi oleh ketegasan aturan dan sanksi organisasi daripada kesadaran internal pegawai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja dapat memiliki kekuatan pengaruh yang berbeda bergantung pada karakteristik organisasi dan mekanisme kerja yang berlaku. Kondisi di Samsat Mataram juga menunjukkan bahwa tingkat pelanggaran disiplin selama tahun 2025 bersifat fluktuatif, dengan rata-rata pelanggaran sebesar 3,08% dan tingkat tertinggi sebesar 4,76% pada Desember. Selain itu, distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa disiplin kerja berada pada kategori sedang, khususnya pada aspek ketaatan terhadap Standar Operasional Prosedur dan ketelitian pemeriksaan berkas. Kondisi tersebut menjadi dasar penting untuk menguji kembali hubungan disiplin kerja dengan efektivitas kerja pada lingkungan pelayanan publik seperti Samsat Mataram.

Di samping Program E-Samsat dan disiplin kerja, dukungan organisasi juga menjadi faktor yang relevan dalam menjelaskan efektivitas kerja pegawai. *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraan mereka. (Eisenberger et al, 1986) menjelaskan konsep POS sebagai persepsi mengenai kepedulian organisasi terhadap kontribusi dan kesejahteraan pegawai. Dukungan tersebut dapat diwujudkan melalui penghargaan terhadap kontribusi pegawai, perhatian terhadap kebutuhan pegawai, penyediaan fasilitas dan pelatihan, serta bantuan ketika pegawai menghadapi kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam konteks organisasi yang menerapkan sistem digital, dukungan organisasi menjadi semakin relevan karena pegawai membutuhkan fasilitas, pelatihan, dan pendampingan agar mampu beradaptasi dengan perubahan sistem kerja. Penelitian (Wiryawan dan Lataruva, 2025) menunjukkan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*, sedangkan penelitian (Wahyuningsih, 2024) menunjukkan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement*, meskipun tidak berpengaruh langsung terhadap *job performance*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan POS dengan hasil kerja dapat berbeda bergantung pada mekanisme dan konteks organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, terdapat beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar penelitian ini. Pertama, penelitian mengenai E-Samsat sebelumnya lebih banyak berfokus pada kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, atau kinerja pegawai, sedangkan penelitian yang secara khusus menguji pengaruh Program E-Samsat terhadap efektivitas kerja pegawai masih terbatas. Kedua, penelitian mengenai disiplin kerja umumnya menunjukkan pengaruh positif terhadap efektivitas kerja, tetapi terdapat indikasi bahwa kekuatan hubungan tersebut dapat berbeda berdasarkan karakteristik organisasi dan kondisi kerja. Ketiga, penelitian mengenai POS lebih banyak menguji pengaruh langsung terhadap kinerja atau keterikatan pegawai, sementara perannya sebagai variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara teknologi pelayanan dan disiplin kerja dengan efektivitas kerja masih belum banyak dikaji. Dengan demikian, penelitian ini mengembangkan model dengan mengintegrasikan Program E-Samsat, disiplin kerja, efektivitas kerja, dan POS dalam satu kerangka penelitian.

Kebaruhan penelitian ini terletak pada pengujian peran POS sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara Program E-Samsat dan disiplin kerja terhadap efektivitas kerja

pegawai pada lingkungan pelayanan publik, khususnya Kantor Bersama Samsat Kota Mataram. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak menguji pengaruh langsung E-Samsat terhadap kepatuhan atau kualitas pelayanan serta pengaruh disiplin kerja terhadap efektivitas kerja, penelitian ini mengembangkan model dengan mempertimbangkan dukungan organisasi sebagai faktor kontekstual yang berpotensi mengubah kekuatan hubungan antara variabel independen dan efektivitas kerja. Model tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai apakah keberadaan teknologi dan disiplin kerja akan menghasilkan efektivitas yang lebih tinggi ketika pegawai memperoleh dukungan organisasi yang memadai.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah Program E-Samsat dan disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai di Samsat Mataram serta apakah *Perceived Organizational Support* mampu memoderasi pengaruh Program E-Samsat dan disiplin kerja terhadap efektivitas kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Program E-Samsat dan disiplin kerja terhadap efektivitas kerja pegawai serta menguji peran POS sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia dan manajemen pelayanan publik, khususnya mengenai hubungan antara digitalisasi pelayanan, disiplin kerja, dukungan organisasi, dan efektivitas kerja. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Samsat Mataram dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai melalui optimalisasi sistem E-Samsat, penguatan disiplin kerja, serta peningkatan dukungan organisasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh Program E-Samsat (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) terhadap Efektivitas Kerja (Y) pada pegawai SAMSAT Kota Mataram, dengan *Perceived Organizational Support* (Z) sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 pegawai, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian.

Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada seluruh 40 pegawai SAMSAT Kota Mataram, dengan data sekunder diperoleh dari dokumen yang relevan. Instrumen menggunakan skala Likert 1–5, dari *sangat tidak setuju* hingga *sangat setuju*, dengan metode *self-assessment*. Variabel Program E-Samsat (X_1) diukur melalui kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Disiplin Kerja (X_2) diukur melalui kehadiran, ketaatan terhadap peraturan dan standar kerja, serta kewaspadaan. Efektivitas Kerja (Y) diukur melalui pencapaian target, kualitas, ketepatan waktu, dan pemanfaatan sumber daya. *Perceived Organizational Support* (Z) diukur melalui penghargaan, kepedulian organisasi, dukungan atasan, serta fasilitas dan bantuan kerja.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi pengujian model pengukuran (*outer model*) melalui uji validitas dan reliabilitas, serta model struktural (*inner model*) untuk menilai hubungan antarvariabel dan

kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen melalui nilai *R-Square*. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan melihat nilai *t-statistic* dan *p-value*, dengan kriteria signifikansi apabila *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Selanjutnya, pengujian efek moderasi dilakukan menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA) yang diestimasi melalui SEM-PLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Bersama Samsat Kota Mataram yang berjumlah 40 orang. Kuesioner disebarikan kepada seluruh pegawai dan seluruhnya dikembalikan serta terisi lengkap, sehingga tingkat pengembalian kuesioner (response rate) mencapai 100%.

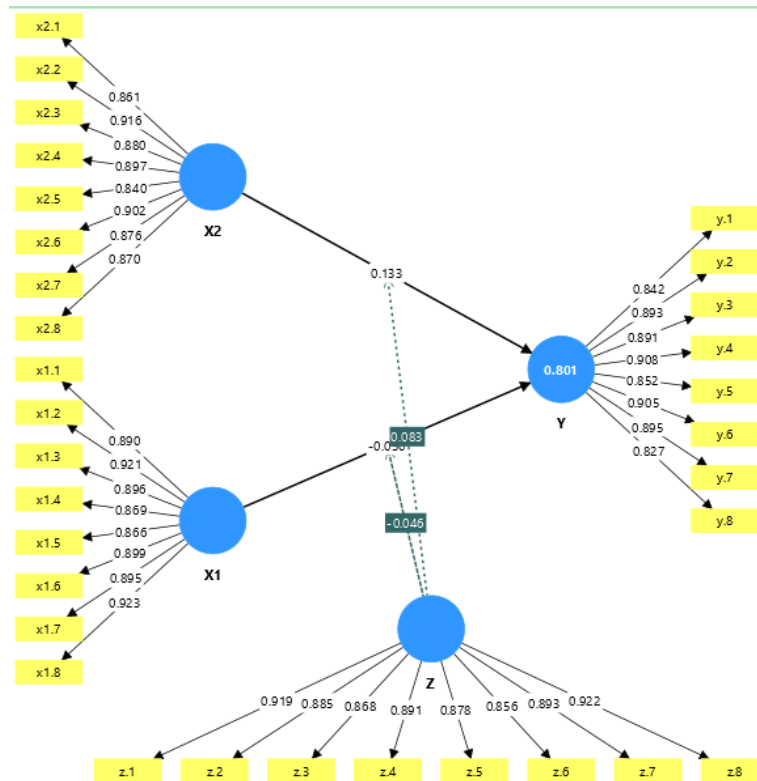
Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	20	50,0
2	Perempuan	20	50,0
	Total	40	100,0

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 20 orang atau 50,0% dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 20 orang atau 50,0%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa proporsi pegawai laki-laki dan perempuan pada Kantor Bersama Samsat Kota Mataram berimbang secara sempurna. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penempatan pegawai pada instansi tersebut tidak didasarkan pada perbedaan jenis kelamin, melainkan pada kompetensi dan kebutuhan unit kerja, sehingga data yang diperoleh dapat merepresentasikan persepsi pegawai secara berimbang.

Analisis Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS)

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menilai validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, serta evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menilai hubungan antar variabel laten. Model penelitian yang diestimasi terdiri atas dua variabel eksogen, yaitu Program E-Samsat (X1) dan Disiplin Kerja (X2), satu variabel moderasi yaitu *Perceived Organizational Support* (Z), dan satu variabel endogen yaitu Efektivitas Kerja (Y). Hasil estimasi algoritma PLS disajikan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Hasil Estimasi Model PLS Algorithm

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh indikator yang digunakan telah valid dan reliabel dalam mengukur konstruk latennya. Pengujian yang dilakukan meliputi validitas konvergen, validitas diskriminan melalui kriteria *Fornell-Larcker*, dan reliabilitas konstruk (composite reliability). Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,70.

Tabel 2. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE	Standar	Keterangan
Program E-Samsat (X1)	0,801	> 0,50	Valid
Disiplin Kerja (X2)	0,775	> 0,50	Valid
<i>Perceived Organizational Support</i> (Z)	0,790	> 0,50	Valid
Efektivitas Kerja (Y)	0,769	> 0,50	Valid

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50, yaitu Program E-Samsat sebesar 0,801, Disiplin Kerja sebesar 0,775, *Perceived Organizational Support* sebesar 0,790, dan Efektivitas Kerja sebesar 0,769. Nilai AVE tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 76% varians indikatornya, sehingga seluruh variabel dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Keterangan
Program E-Samsat (X1)	0,964	0,970	0,970	Reliabel
Disiplin Kerja (X2)	0,959	0,963	0,965	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support</i> (Z)	0,962	0,963	0,968	Reliabel
Efektivitas Kerja (Y)	0,957	0,958	0,964	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3 seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,95, dengan rentang 0,957–0,964. Nilai *rho_A* berada pada rentang 0,958–0,970, sedangkan nilai *Composite Reliability* berkisar antara 0,964–0,970. Seluruh nilai tersebut telah melampaui batas minimum 0,70, sehingga instrumen yang digunakan dapat dinyatakan reliabel. Tingginya nilai reliabilitas menunjukkan bahwa setiap indikator dalam masing-masing variabel memiliki konsistensi internal yang sangat baik dalam mengukur konstruk yang digunakan. Setelah model pengukuran memenuhi kriteria reliabilitas, tahap berikutnya adalah mengevaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antarvariabel serta memprediksi variabel endogen. Salah satu indikator yang digunakan adalah nilai *R-Square*, yang menunjukkan proporsi variasi variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model. Menurut Ghazali (2021), nilai *R-Square* sebesar 0,75 menunjukkan kemampuan penjelasan model yang kuat, 0,50 tergolong moderat, dan 0,25 tergolong lemah. Semakin tinggi nilai *R-Square*, semakin besar kemampuan variabel-variabel dalam model dalam menjelaskan perubahan pada variabel endogen.

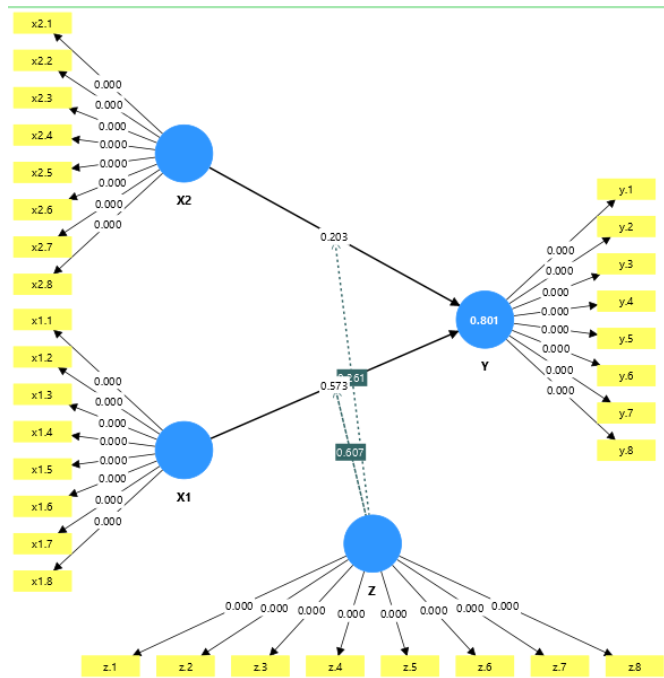
Tabel 4. Nilai R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted	Kategori
Efektivitas Kerja (Y)	0,801	0,772	Kuat

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa variabel Efektivitas Kerja memiliki nilai R-Square sebesar 0,801 dengan R-Square Adjusted sebesar 0,772. Nilai ini menunjukkan bahwa 80,1% variasi Efektivitas Kerja pegawai mampu dijelaskan oleh Program E-Samsat, Disiplin Kerja, *Perceived Organizational Support*, serta efek interaksi Z x X1 dan Z x X2, sedangkan sisanya sebesar 19,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai R-Square tersebut termasuk dalam kategori kuat.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antar variabel dalam model struktural. Pengujian dilakukan melalui teknik *bootstrapping* dengan 500 subsampel pada tingkat signifikansi 5%. Suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 dan nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Hasil estimasi *bootstrapping* disajikan pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Hasil Estimasi Bootstrapping

Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung disajikan pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung					
Hipotesis	Hubungan	Original Sample (O)	T- Statistik	P-Value	Keterangan
H1	X1 → Y	-0,050	0,564	0,573	Ditolak
H2	X2 → Y	0,133	1,273	0,203	Ditolak

Berdasarkan Tabel 5 hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung menunjukkan bahwa Program E-Samsat dan Disiplin Kerja belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. Pada hubungan Program E-Samsat terhadap Efektivitas Kerja, diperoleh nilai *original sample* sebesar -0,050, *t-statistic* sebesar 0,564, dan *p-value* sebesar 0,573. Nilai *t-statistic* yang lebih kecil dari 1,96 serta *p-value* yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa Program E-Samsat memiliki arah pengaruh negatif, tetapi tidak signifikan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. Artinya, peningkatan penerapan Program E-Samsat belum secara nyata diikuti oleh peningkatan Efektivitas Kerja. Berdasarkan hasil tersebut, H1 dinyatakan ditolak. Sementara itu, pengujian pengaruh Disiplin Kerja terhadap Efektivitas Kerja menghasilkan nilai *original sample* sebesar 0,133, *t-statistic* sebesar 1,273, dan *p-value* sebesar 0,203. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Disiplin Kerja memiliki arah pengaruh positif terhadap Efektivitas Kerja, namun pengaruhnya tidak signifikan karena *t-statistic* berada di bawah 1,96 dan *p-value* melebihi 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa

peningkatan Disiplin Kerja cenderung diikuti oleh peningkatan Efektivitas Kerja, tetapi hubungan tersebut belum cukup kuat secara statistik. Oleh karena itu, H2 dinyatakan ditolak.

Uji Hipotesis Moderasi

Uji hipotesis moderasi dilakukan untuk mengetahui apakah *Perceived Organizational Support* mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh Program E-Samsat dan Disiplin Kerja terhadap Efektivitas Kerja pegawai. Pengujian dilakukan dengan menilai signifikansi jalur yang melibatkan variabel moderasi melalui teknik *bootstrapping*. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Moderasi

Hipotesis	Hubungan	Original Sample (O)	T-Statistik	P-Value	Keterangan
H3	$Z \times X1 \rightarrow Y$	-0,046	0,515	0,607	Ditolak
H4	$Z \times X2 \rightarrow Y$	0,083	1,124	0,261	Ditolak

Berdasarkan Tabel 6 hasil pengujian hipotesis moderasi menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* belum mampu memperkuat maupun memperlemah hubungan antara variabel independen dan Efektivitas Kerja Pegawai secara signifikan. Pada pengujian interaksi antara Program E-Samsat dan *Perceived Organizational Support* ($Z \times X1$), diperoleh nilai *original sample* sebesar -0,046, *t-statistic* sebesar 0,515, dan *p-value* sebesar 0,607. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *t-statistic* lebih kecil dari 1,96 dan *p-value* lebih besar dari 0,05, sehingga interaksi $Z \times X1$ tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Kerja. Arah koefisien yang negatif menunjukkan kecenderungan bahwa *Perceived Organizational Support* memperlemah pengaruh Program E-Samsat terhadap Efektivitas Kerja, tetapi pengaruh tersebut tidak signifikan. Oleh karena itu, H3 dinyatakan ditolak.

Hasil yang relatif serupa ditemukan pada interaksi antara Disiplin Kerja dan *Perceived Organizational Support* ($Z \times X2$). Nilai *original sample* sebesar 0,083, *t-statistic* sebesar 1,124, dan *p-value* sebesar 0,261 menunjukkan bahwa nilai *t-statistic* masih berada di bawah 1,96 dan *p-value* melebihi 0,05. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* tidak mampu memoderasi pengaruh Disiplin Kerja terhadap Efektivitas Kerja secara signifikan. Meskipun arah koefisien positif mengindikasikan kecenderungan *Perceived Organizational Support* memperkuat hubungan antara Disiplin Kerja dan Efektivitas Kerja, penguatan tersebut belum cukup kuat secara statistik. Oleh sebab itu, H4 juga dinyatakan ditolak.

Temuan tersebut semakin diperkuat oleh nilai *effect size* pada kedua efek interaksi yang tergolong sangat kecil, yaitu sebesar 0,010 untuk $Z \times X1$ dan 0,043 untuk $Z \times X2$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa keberadaan interaksi *Perceived Organizational Support* dengan Program E-Samsat maupun Disiplin Kerja hanya memberikan kontribusi yang sangat terbatas terhadap kemampuan model dalam menjelaskan Efektivitas Kerja. Artinya, tingkat dukungan organisasi yang dirasakan pegawai belum mampu mengubah kekuatan hubungan Program E-Samsat dan Disiplin Kerja terhadap Efektivitas Kerja secara berarti. Dalam model ini, *Perceived Organizational Support* lebih berperan sebagai variabel yang memberikan

pengaruh langsung terhadap Efektivitas Kerja daripada sebagai variabel yang memoderasi hubungan antara variabel independen dengan Efektivitas Kerja.

PEMBAHASAN

Pengaruh Program E-Samsat (X1) terhadap Efektivitas Kerja (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program E-Samsat berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Efektivitas Kerja pegawai di Samsat Mataram, dengan nilai original sample sebesar -0,050, t-statistik sebesar 0,564, dan p-value sebesar 0,573. Nilai t-statistik yang jauh di bawah 1,96 dan p-value yang jauh di atas 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) ditolak. Hasil ini konsisten dengan deskripsi jawaban responden yang menunjukkan bahwa Program E-Samsat hanya memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,86 dan berada pada kategori cukup baik, dengan penilaian terendah pada aspek keakuratan data sebesar 2,72. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sistem E-Samsat belum sepenuhnya terintegrasi dengan basis data instansi, sehingga pegawai masih perlu melakukan verifikasi manual tambahan. Alih-alih meringankan beban kerja, kondisi ini justru menciptakan pekerjaan ganda yang menjelaskan arah koefisien yang negatif.

Pengaruh Disiplin Kerja (X2) terhadap Efektivitas Kerja (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Efektivitas Kerja pegawai di Samsat Mataram, dengan nilai original sample sebesar 0,133, t-statistik sebesar 1,273, dan p-value sebesar 0,203. Arah pengaruh yang positif menunjukkan kecenderungan yang sesuai dengan teori, namun besarnya pengaruh belum cukup kuat untuk dinyatakan signifikan secara statistik, sehingga hipotesis kedua (H2) ditolak. Hasil ini sejalan dengan kondisi lapangan yang tergambar pada Tabel 1.1, di mana tingkat pelanggaran disiplin pegawai sepanjang tahun 2025 masih berfluktuasi dengan rata-rata sebesar 3,08% dan mencapai puncaknya pada bulan Desember sebesar 4,76%. Distribusi jawaban responden juga menunjukkan bahwa Disiplin Kerja hanya memperoleh nilai rata-rata 3,10 pada kategori sedang, dengan skor terendah pada aspek ketaatan terhadap Standar Operasional Prosedur dan ketelitian pemeriksaan berkas sebesar 2,98. Kondisi tersebut dapat dijelaskan melalui *Organizational Behavior Theory* yang telah diuraikan pada Bab II sebagai *grand theory* penelitian ini. Muhtarom dkk. (2023) menjelaskan bahwa perilaku kerja individu dalam organisasi tidak ditentukan oleh kepatuhan formal semata, melainkan oleh interaksi antara faktor individu, kelompok, dan sistem organisasi seperti motivasi kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi. Dalam kerangka teori tersebut, disiplin kerja tergolong perilaku kepatuhan yang bersifat wajib dan telah diatur oleh regulasi kepegawaian, sehingga variasinya antar pegawai relatif kecil dan daya jelasnya terhadap efektivitas kerja menjadi lemah. Dengan demikian, disiplin kerja pegawai Samsat Mataram masih bersifat formal dan berorientasi pada kepatuhan administratif, belum menjadi budaya kerja yang terinternalisasi sebagaimana disyaratkan agar disiplin benar-benar mendorong efektivitas kerja.

Pengaruh Moderasi Perceived Organizational Support (Z) dalam Program E-Samsat (X1) terhadap Efektivitas Kerja (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* tidak terbukti memoderasi pengaruh Program E-Samsat terhadap Efektivitas Kerja pegawai di Samsat Mataram. Nilai koefisien efek interaksi Z x X1 sebesar -0,046 dengan t-statistik sebesar 0,515

dan p-value sebesar 0,607 menunjukkan bahwa efek moderasi tidak signifikan secara statistik, sehingga hipotesis ketiga (H3) ditolak. Temuan ini perlu dibaca bersama hasil pengujian H1. Program E-Samsat secara langsung berpengaruh negatif dan tidak signifikan, dan penambahan dukungan organisasi sebagai variabel moderasi ternyata tidak mengubah pola tersebut. Dengan kata lain, tinggi rendahnya persepsi pegawai terhadap dukungan organisasi tidak menyebabkan perbedaan yang berarti pada besarnya pengaruh Program E-Samsat terhadap efektivitas kerja. Kondisi ini diduga berkaitan dengan penilaian responden terhadap Program E-Samsat yang masih berada pada kategori cukup baik dengan rata-rata 2,86, khususnya pada aspek keakuratan dan integrasi data, sehingga kendala yang dirasakan pegawai bersifat teknis dan tidak dapat dikompensasi oleh dukungan organisasi.

Pengaruh Moderasi Perceived Organizational Support (Z) dalam Disiplin Kerja (X2) terhadap Efektivitas Kerja (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* juga tidak terbukti memoderasi pengaruh Disiplin Kerja terhadap Efektivitas Kerja pegawai di Samsat Mataram. Nilai koefisien efek interaksi Z x X2 sebesar 0,083 dengan t-statistik sebesar 1,124 dan p-value sebesar 0,261 menunjukkan bahwa efek moderasi tidak signifikan secara statistik, sehingga hipotesis keempat (H4) ditolak. Meskipun arah koefisien interaksi bernilai positif yang secara konseptual mengindikasikan kecenderungan memperkuat, besarnya efek tersebut belum mencapai tingkat signifikansi yang disyaratkan. Sebagaimana pola pada H3, dukungan organisasi tidak mengubah kekuatan hubungan antara disiplin kerja dengan efektivitas kerja, melainkan bekerja secara langsung terhadap efektivitas kerja pegawai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Program E-Samsat dan Disiplin Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Bersama Samsat Kota Mataram. Selain itu, *Perceived Organizational Support* tidak terbukti memoderasi pengaruh Program E-Samsat maupun Disiplin Kerja terhadap Efektivitas Kerja. Meskipun demikian, *Perceived Organizational Support* terbukti memiliki pengaruh langsung yang positif dan sangat signifikan terhadap Efektivitas Kerja dengan koefisien sebesar 0,873, t-statistik 9,741, dan p-value 0,000, sehingga dukungan organisasi menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Model penelitian juga memiliki nilai R-Square sebesar 0,801, yang menunjukkan bahwa 80,1% variasi Efektivitas Kerja dapat dijelaskan oleh variabel dalam model, sedangkan 19,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini memberikan implikasi bahwa peningkatan efektivitas kerja pada lingkungan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada penerapan teknologi maupun kedisiplinan pegawai, tetapi juga pada sejauh mana organisasi memberikan dukungan kepada pegawai. Oleh karena itu, Kantor Bersama Samsat Kota Mataram perlu memperkuat dukungan organisasi melalui penyediaan fasilitas dan sumber daya kerja yang memadai, pelatihan, apresiasi terhadap kontribusi pegawai, serta komunikasi yang lebih baik antara pimpinan dan pegawai. Pada penerapan E-Samsat, perbaikan integrasi dan sinkronisasi data serta penyederhanaan proses kerja juga diperlukan agar teknologi dapat benar-benar membantu pekerjaan pegawai. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan pada satu instansi dengan jumlah responden yang relatif terbatas, menggunakan pendekatan cross-sectional, serta

mengandalkan data persepsi pegawai melalui kuesioner sehingga masih memungkinkan adanya subjektivitas responden. Oleh karena itu, hasil penelitian perlu dipertimbangkan secara hati-hati dalam menggeneralisasikan temuan pada instansi atau wilayah lain. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek dan jumlah responden dengan melibatkan beberapa kantor Samsat atau instansi pelayanan publik lainnya sehingga hasil penelitian memiliki cakupan generalisasi yang lebih luas. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan longitudinal untuk melihat perubahan efektivitas kerja dari waktu ke waktu serta melibatkan perspektif pimpinan maupun pengguna layanan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas kerja, seperti motivasi kerja, kompetensi pegawai, gaya kepemimpinan, beban kerja, budaya organisasi, dan kepuasan kerja. Mengingat Perceived Organizational Support terbukti berpengaruh kuat secara langsung tetapi tidak berperan sebagai moderator, penelitian mendatang juga dapat menguji variabel tersebut sebagai variabel independen atau mediator dalam model penelitian yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anti, N. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Masa Pandemi Covid-19.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Delima, Setiawan, I., & Munawarah. (2024). Pengaruh Disiplin Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(1), 70–76.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal Of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Fauzia, F. A., Et Al. (2020). Gambaran Dan Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Disiplin Kerja Karyawan Sales Force CV. Perkasa Telkomselindo Salatiga. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 4(2), 511–536.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error. *Journal Of Marketing Research*, 18(1), 39–50.
- Ghozali, I. (2021). Partial Least Squares: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris (Edisi 3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd Ed.). Sage Publications.
- Insyiah, A. J., Badaruddin, & Asniwati. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor UPT Pendapatan Samsat Wilayah Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3(6), 1076–1085.

- Juliansya. (2018). Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib PKB Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). Universitas Islam Indonesia.
- Kartika, R. (2020). Indikator Perceived Organizational Support Pada Karyawan.
- Kaur, S., Sagala, I. C., Hasibuan, T. F. H., & Rahman, F. (2025). Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat Drive Thru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Periode 2019–2022 Di UPT PPDRD Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(2), 1029–1039.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation Of Organizational Support Theory. *Journal Of Management*.
- Maharani, D. (2024). Pengaruh Efektivitas Layanan E-Samsat Pajak Kendaraan Bermotor Di Wilayah Surabaya Timur.
- Merdekawati, A. R. (2022). Pengaruh Penghargaan, Hukuman Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus UD. Langgar Wajar Karaban). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 33(2).
- Pratama, R., & Wahyuni, S. (2024). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik (E-Office).
- Pribadi, H. (2020). Pengaruh Pengawasan Dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Studi Pada PT Sinar Sosro Kantor Penjualan Sukabumi).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior* (18th Ed.). Pearson.
- Setiawan, A. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dengan Kepribadian Sebagai Variabel Intervening.
- Wargoputri, A., Wahyuningsih, S. H., & Surwanti, A. (2024). Optimizing Job Performance Through Perceived Organizational Support And Self-Efficacy: The Mediating Role Of Work Engagement.
- Wati, S. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengawasan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT KS Textile Majalaya Divisi Produksi.
- Wiryawan, & Lataruva. (2025). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Employee Performance Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT Kereta Api Pariwisata).