

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) melalui unit teknis Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) menjalankan fungsi sebagai pengelola kekayaan negara, diantaranya yaitu melalui layanan lelang. KPKNL sebagai penyelenggara lelang berperan dalam menjembatani penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Lelang di Indonesia juga diselenggarakan dalam rangka penegakan hukum (*law enforcement*) melalui lelang eksekusi. Sementara itu lelang noneksekusi wajib merupakan wujud pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui akuntabilitas pengelolaan kekayaan negara (Sudiarto, 2021). Pengguna layanan lelang pun menjadi sangat beragam mulai pihak bisnis swasta (perbankan, badan usaha), instansi pemerintahan, hingga masyarakat secara umum.

Dewasa ini hubungan pemerintah dengan publik berada dalam suatu era baru sehubungan dengan fenomena penggunaan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat (Halachmi & Greiling, 2013; Al-Azri et al., 2010; Haldenwang, 2004). Kini, pemerintahan negara-negara di dunia berupaya memenuhi tuntutan masyarakat akan kemudahan dan keterbukaan dalam layanan

publik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi atau yang dikenal dengan *e-government*. Hal ini merupakan wujud komitmen pemerintah pada masyarakat dalam rangka penyediaan layanan yang modern dan terbuka serta sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Suhardi et al., 2015; Afrizal & Wallang, 2021). Pemanfaatan teknologi atau digitalisasi dalam penyelenggaraan layanan publik secara akuntabel juga terbukti dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Heeks, 2001, dalam Suhardi et al., 2015).

Perubahan pada administrasi maupun institusi publik telah menjadi observasi Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) selama dua dekade terakhir (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022). Melalui publikasi hasil survei terhadap pelaksanaan *e-government* tahun 2022 di seluruh dunia yang bertajuk “*The Future of Digital Government*”, diketahui angka *E-Government Index* (EGDI) secara global meningkat dari 0,5988 di tahun 2020 menjadi 0,6102 di tahun 2022. Peningkatan tersebut sebagian besar dipengaruhi oleh kemajuan infrastruktur telekomunikasi yang diupayakan dalam pengembangan layanan digital pemerintah.

Pemanfaatan teknologi informasi pada layanan lelang juga telah diwujudkan melalui peluncuran sistem sarana layanan lelang berbasis *web* pada laman *lelang.go.id* yang disebut dengan portal Lelang Indonesia (Hidayat, 2023). Layanan lelang *online* sendiri telah dirintis mulai tahun 2014 melalui laman *lelangdjkn.kemenkeu.go.id* dan sejak saat itu telah mengalami berbagai perbaikan dan pengembangan. Pengembangan portal Lelang Indonesia terus dilakukan oleh

DJKN sejalan dengan yang tercantum dalam Arah Kebijakan dan Strategi DJKN periode 2020-2024 yaitu untuk mewujudkan pelayanan lelang yang modern dan terpercaya (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, 2023). Digitalisasi layanan lelang juga bertujuan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya *fraud* dari pihak-pihak yang berkaitan sekaligus membuat layanan lelang lebih mudah diakses dengan meniadakan kehadiran fisik seperti pada lelang konvensional (Cholifah & Fanida, 2019).

Portal Lelang Indonesia merupakan sebuah *platform* dimana penjual mengajukan permohonan lelang dan pembeli dapat melakukan penawaran terhadap suatu barang. KPKNL sebagai penyelenggara lelang berperan untuk memastikan subjek dan objek lelang telah memenuhi legalitas, sehingga penyelenggaraan lelang terjamin kepastian hukumnya. Kepastian hukum merupakan salah satu asas penyelenggaraan lelang, disamping asas-asas lain seperti transparansi, kompetisi, efisiensi, dan akuntabilitas (Tista, 2013).

Berdasarkan aturan terkait petunjuk pelaksanaan lelang, penyelenggaraan lelang dikelompokkan menjadi lelang eksekusi, lelang noneksekusi wajib, dan lelang noneksekusi sukarela. DJKN c.q. KPKNL merupakan instansi pemerintahan yang berwenang menyelenggarakan semua jenis lelang. Kewenangan penyelenggaraan lelang juga diberikan pada Balai Lelang dan Pejabat Lelang Kelas II yang terbatas pada lelang kategori sukarela.

Kewenangan yang dimiliki oleh KPKNL menunjukkan bahwa cakupan layanan KPKNL pada *stakeholder* sangat luas dengan kebutuhan dan kepentingan yang berbeda-beda. Salah satu pengguna layanan lelang KPKNL adalah instansi

pemerintah terkait pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) pada tahap pemindahtanganan. Pemindahtanganan BMN dilakukan melalui penjualan secara lelang. Pemindahtanganan dilakukan karena BMN sudah tidak digunakan lagi dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintahan. Pertimbangan penjualan BMN tersebut juga berkaitan dengan efisiensi biaya perawatan dan pemeliharaan serta membuka peluang adanya tambahan aliran penerimaan negara bukan pajak (PNBP).

Data nasional menunjukkan rerata pengajuan permohonan lelang noneksekusi wajib BMN tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 yang diterima KPKNL mencapai 12.900 permohonan. Adapun permohonan paling banyak berada di lingkup provinsi DKI Jakarta yaitu mencapai 2.299 permohonan pada tahun 2023 atau sebesar 20,62% dari jumlah permohonan tingkat nasional. Angka ini merupakan hal yang wajar untuk wilayah ibu kota negara yang menjadi pusat kegiatan pemerintahan.

Amanat pengelolaan BMN untuk melakukan penjualan secara lelang menjadikan penggunaan portal Lelang Indonesia bersifat *mandatory* bagi *stakeholder* terkait. Penyediaan sarana yang baik dan memadai untuk efektivitas penjualan BMN melalui lelang harus menjadi salah satu prioritas pengembangan. Evaluasi terhadap kesuksesan implementasi di lapangan pun harus dilakukan menyeluruh dan melibatkan para pengguna layanan.

Bandiyono dan Muttaqin (2020) dalam penelitiannya menguji faktor-faktor kesuksesan sistem *e-auction* (portal Lelang Indonesia) dengan fokus pada pengguna internal yaitu pelelang di lingkungan DJKN. Penelitian tersebut dilakukan dengan

mengadopsi model kesuksesan sistem oleh DeLone & McLean (2003) dan Seddon (1997). Keduanya menemukan bahwa hanya dua dari sembilan hipotesis yang diajukan, yaitu kualitas informasi dan *compatibility*, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-auction*.

Penelitian lain mengenai implementasi *e-government* oleh Wijayanti & Novianti (2019) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi manfaat bersih sistem E-Rekon & LK pada satuan kerja wilayah pembayaran KPPN Sekayu. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif variabel kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna. Keduanya juga menyimpulkan kepuasan pengguna dan variabel struktur organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang didapatkan oleh pengguna.

Penelitian Rahayu et al. (2023) mendapatkan simpulan hasil yang berbeda atas pengukuran kesuksesan sistem SAKTI. Hasil yang ditemukan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara positif dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, kualitas informasi, kualitas sistem, dukungan organisasi, dan lingkungan peraturan. Kepuasan pengguna juga secara signifikan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih pengguna SAKTI di lingkup penelitian tersebut.

Ketiga literatur di atas menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian terhadap kesuksesan sistem pada layanan lelang juga belum banyak dilakukan dan masih sangat terbatas. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penelitian terkait faktor pengaruh kesuksesan sistem portal Lelang Indonesia dari persepsi pengguna eksternal yaitu pihak penjual pada lelang noneksekusi wajib BMN.

Untuk mengetahui apakah implementasi sistem portal Lelang Indonesia dalam pengelolaan BMN di lingkup provinsi DKI Jakarta telah berjalan dengan baik, penulis menggunakan model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone & McLean sebagai rujukan utama. DeLone & McLean menyatakan bahwa terdapat dimensi-dimensi dalam sistem informasi yang dapat dijadikan ukuran kesuksesan yang dirasakan oleh penggunanya. Dimensi kesuksesan sistem informasi tersebut antara lain yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta *net benefit*/manfaat bersih.

Hasil pengujian Sadera dan Gable (2004, dikutip dari Amriani & Iskandar, 2019) menunjukkan model DeLone & McLean tepat digunakan dalam pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi. Sejumlah penelitian tentang kesuksesan implementasi *e-government* di Kementerian Keuangan Republik Indonesia juga ditemukan menggunakan model DeLone & McLean sebagai rujukan. Penelitian ini berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Portal Lelang Indonesia oleh Penjual Barang Milik Negara di Provinsi DKI Jakarta”.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Batasn ruang lingkup penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Objek penelitian merupakan tingkat kesuksesan sistem informasi portal Lelang Indonesia yang diimplementasikan sepanjang tahun 2023 berdasarkan persepsi pengguna sistem yaitu pihak penjual lelang noneksekusi wajib BMN di lingkup provinsi DKI Jakarta.
2. Analisis dilakukan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003). Variabel penelitian meliputi kualitas sistem,

kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan manfaat bersih (*net benefit*).

3. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner penelitian pada pengguna jasa layanan lelang KPKNL Jakarta I, II, III, IV, dan V. Adapun data sekunder bersumber dari data register lelang dan laporan terkait lainnya.

1.3 Rumusan Masalah

Penelitian dilakukan untuk menguji dan menganalisis kesuksesan portal Lelang Indonesia oleh pengguna sistem yaitu penjual BMN di provinsi DKI Jakarta. Selanjutnya, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penjual pada portal Lelang Indonesia?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penjual pada portal Lelang Indonesia?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penjual pada portal Lelang Indonesia?
4. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *net benefit*/manfaat bersih yang diterima penjual pada portal Lelang Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai tujuan antara lain:

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penjual pada portal Lelang Indonesia.

2. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penjual pada portal Lelang Indonesia.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penjual pada portal Lelang Indonesia.
4. Menganalisis pengaruh kepuasan penjual terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang diterima atas penggunaan portal Lelang Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain:

1. Memperkaya penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi milik pemerintahan;
2. Menambah wawasan baru (*insight*) bagi pengambil kebijakan dalam membuat keputusan;
3. Memberi tambahan wawasan bagi masyarakat luas berkaitan dengan layanan lelang dan sistem informasi dalam layanan pemerintahan.

1.6 Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian teori yang digunakan dalam melakukan analisis, uraian penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, dan rumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan data dan gambaran objek penelitian, jenis penelitian, model penelitian, metode olah data, dan hasil yang diharapkan atas penelitian ini.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian analisis deskriptif, hasil pengujian terhadap hipotesis, serta pembahasan terhadap hasil uji yang telah didapatkan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi uraian simpulan, saran, dan keterbatasan atas penelitian yang telah dilakukan.