

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia (SDM) adalah orang-orang produktif yang bekerja sebagai penggerak dalam suatu organisasi yang menjalankan fungsi nilai, sehingga kemampuannya harus dilatih dan dikembangkan. Sumber daya manusia juga merupakan unsur penting dalam suatu organisasi atau perusahaan dibandingkan dengan unsur sumber daya lainnya seperti modal, teknologi, karena manusia sendirilah yang mengendalikan faktor-faktor lain (Hasibuan, 2017)

Menurut Ghozali (2018) Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu pengertian mikro dan pengertian makro. Pengertian sumber daya manusia secara mikro adalah seseorang yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau lembaga, yang dapat dikatakan sebagai pegawai, pekerja, pegawai, pekerja, angkatan kerja, dan sebagainya. Sedangkan pengertian sumber daya manusia secara makro adalah penduduk negara yang telah memasuki usia kerja, baik yang menganggur maupun yang bekerja.

Sumber daya manusia (SDM) didefinisikan sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam suatu perusahaan, termasuk semua orang yang melakukan kegiatan. Secara umum sumber daya yang terdapat dalam organisasi dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non manusia, yang meliputi sumber daya non manusia yaitu modal, alat kerja, teknologi, bahan baku (*material*) dan lain-lain (Sedarmayanti, 2017)

##### **2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang secara khusus mempelajari hubungan dan peran manusia dalam sebuah organisasi perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan persoalan yang menyangkut pengembangan, pemanfaatan dan perlindungan sumber daya manusia, baik yang bekerja maupun yang berwiraswasta.

Menurut Hasibuan (2017), MSDM didefinisikan sebagai ilmu dan seni manajemen hubungan dan peran tenaga kerja adalah untuk menjadi efisien dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Ghozali (2018), MSDM didefinisikan sebagai kegiatan yang harus dilakukan organisasi agar pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan mereka sesuai dengan persyaratan pekerjaan yang mereka lakukan.

Sedangkan menurut Hasibuan (2017), MSDM merencanakan, mengatur, mengarahkan dan mengendalikan pengadaan, pengembangan, kompetensi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja karyawan dalam rangka mewujudkan tujuan individu perusahaan, karyawan dan masyarakat.

MSDM adalah suatu hal yang berkaitan dengan pendayagunaan manusia dalam pelaksanaan kerja, yaitu untuk mencapai tingkat atau efisiensi dan efektivitas yang maksimal dalam mewujudkan tujuan yang harus dicapai dalam perusahaan, karyawan, dan juga di masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan yang efisien dan efektif dari berbagai aspek sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dalam rangka mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.

#### **2.1.1.2. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Sedarmayanti (2017), mengemukakan berkaitan tentang ruang lingkup manajemen sumber daya manusia (SDM) berdasarkan masa pelaksanaannya dan tugas pengembangan, ke dalam beberapa bagian di antaranya sebagai berikut:

1. **Persiapan Kerja**

Pelatihan yang diberikan kepada pegawai baru yang baru bekerja adalah pembekalan, dimana mereka mendapatkan jabatan dalam pelaksanaan tugas yang akan diberikan kepada mereka.

2. **Pelatihan pelayanan**

Pelatihan yang diberikan dalam menjalankan tugas untuk meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

3. Pelatihan Pasca/Pasca Tugas Pelatihan yang diberikan oleh organisasi ditujukan untuk membantu dan mempersiapkan pegawai menghadapi masa pensiun.

#### **2.1.1.3. Unsur-Unsur Manajemen SDM**

Menurut Hasibuan (2017), tenaga kerja manusia terutama dibagi menjadi tiga bagian, antara lain:

1. Pengusaha  
Seseorang yang menginvestasikan modalnya untuk menghasilkan pendapatan, dan jumlah pendapatannya tidak pasti sesuai dengan keuntungan yang dibuat oleh perusahaan.
2. Karyawan  
Merupakan aset utama perusahaan, karena tanpa karyawan, aktivitas di dalam perusahaan tidak mungkin dilakukan. Karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Akibatnya, karyawan dapat diperlakukan sebagai penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan menerima kompetensi sesuai dengan kesepakatan.
3. Pemimpin  
Seseorang yang memiliki wewenang untuk mengarahkan seseorang dan bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut menuju suatu tujuan atau sasaran. Kepemimpinan adalah gaya seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya agar dapat bekerja sama dan melaksanakan perintahnya secara efektif.

#### **2.1.1.4. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hasibuan (2017), peran manajemen sumber daya manusia adalah untuk:

1. Menentukan ruang lingkup kualitas, serta menentukan lokasi pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan deskripsi pekerjaan, deskripsi pekerjaan, dan evaluasi pekerjaan.
2. Menetapkan program kesejahteraan, promosi, dan PHK.

3. Pengkajian *supply* dan *demand* SDM di masa yang akan datang.
4. Penilaian keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
5. Melacak setiap perubahan dalam undang-undang ketenagakerjaan dan kebijakan remunerasi untuk perusahaan sejenis.
6. Pemantauan kemajuan teknologi dan perkembangan serikat pekerja.
7. Menyelenggarakan pelatihan, pendidikan dan sertifikasi pegawai.
8. Pengaturan mutasi pegawai baik secara vertikal maupun horizontal.
9. Menyelenggarakan pensiun, PHK dan pesangon.

#### **2.1.1.5. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hasibuan (2017) fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi:

##### 1. Fungsi manajerial

###### a. Perencanaan

Perencanaan (*Human Resource Planning*) menjadikan perencanaan tenaga kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan dan membantu untuk mewujudkan tujuan. Perencanaan yang dimaksud adalah pembuatan program personalia.

###### b. Organisasi

Organisasi adalah kegiatan mengelompokkan seluruh pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi dan koordinasi dalam struktur organisasi.

###### c. Pengarahan Pengarahan

Merupakan kegiatan yang mendorong seluruh karyawan untuk bekerja sama secara efektif dan efisien untuk membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

###### d. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan memastikan bahwa semua karyawan mengikuti aturan dan rencana perusahaan. Jika ada kesalahan, tindakan korektif dan perbaikan dilakukan terhadap rencana.

## 2. Fungsi operasi

### a. *Purchasing*

*Purchasing* adalah suatu proses seleksi, koordinasi kerja, penempatan, orientasi, yang bertujuan untuk mendapatkan karyawan yang memenuhi kebutuhan perusahaan.

### b. Pengembangan

Pengembangan adalah proses memperbaharui keterampilan teknis, pemahaman dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus relevan dengan kebutuhan pekerjaan saat ini dan yang akan datang.

### c. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian imbalan langsung dan tidak langsung berupa uang dan barang kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil.

### d. Integrasi

Integrasi adalah kegiatan mempertemukan kepentingan perusahaan dengan kebutuhan karyawan agar tercipta kerjasama yang baik dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh keuntungan, karyawan dapat memenuhi kebutuhan hasil pekerjaannya. Integrasi merupakan hal yang paling penting dan sulit dalam manajemen personalia, karena memadukan dua kepentingan yang saling bertentangan.

### e. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai agar pegawai tetap bekerja sama sampai pensiun.

### f. Disiplin

Disiplin merupakan fungsi terpenting dari manajemen sumber daya manusia dan kunci untuk mencapai tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit untuk mencapai tujuan yang maksimal.

g. Pemutusan

Hubungan Kerja (Pemutusan Hubungan Kerja) adalah pemutusan hubungan kerja seseorang dengan suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, berakhirnya kontrak kerja, pensiun dan alasan lainnya.

## 2.1.2. Motivasi

### 2.1.2.1. Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti dorongan atau gerakan. Motivasi dalam manajemen cenderung diarahkan pada sumber daya manusia, terutama bawahan. Menurut Hasibuan (2007), motivasi adalah apa yang menyebabkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku orang sehingga mau bekerja keras dan bersemangat untuk hasil yang optimal. Perusahaan mengharapkan tidak hanya karyawan yang cakap, cakap dan berkualitas, tetapi yang terpenting adalah mereka yang siap bekerja keras dan mencapai hasil kerja yang maksimal. Kemampuan dan keterampilan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak mau bekerja keras. Pemberhentian (pemisahan) adalah pemutusan hubungan kerja seseorang dengan suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, berakhirnya kontrak kerja, pensiun dan alasan lainnya.

Motivasi adalah kekuatan yang membuat seseorang menghasilkan sesuatu sesuai dengan apa yang dikatakannya, dan bukan hanya sekedar janji dan keinginan (Wiryang, 2018).

Sembiring dan Sitepu (2019) Motivasi adalah keadaan mental dan sikap mental seseorang yang memberi energi, mendorong aktivitas, dan mengarahkan perilaku untuk memenuhi kebutuhan yang mengurangi ketidakseimbangan.

Wiryang (2018), tingkat motivasi seseorang ditentukan oleh tiga komponen, yaitu ekspektasi (harapan) untuk sukses pada tugas instrumental, yaitu penilaian tentang apa yang akan terjadi jika berhasil dalam pemenuhan tugas valensi, yaitu reaksi terhadap hasil, seperti perasaan positif, netral atau negatif.

Panggarbesi dan Sunarto (2019) berpendapat bahwa motivasi adalah sebuah konsep yang menggambarkan kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri orang yang memulai dan mengarahkan perilaku.

Apa yang tidak dilakukan dapat menciptakan kondisi stres untuk merangsang momentum dalam diri orang tersebut. Keinginan ini mengarah pada pencarian tujuan tertentu, yang pencapaiannya akan memuaskan kebutuhan. Motivasi dapat dilihat sebagai mesin yang menciptakan energi dalam diri seseorang, dan dengan energi tersebut seseorang dapat melakukan sesuatu.

Menurut Ardana (2019) proses timbulnya motivasi seseorang adalah:

- 1) Kebutuhan yang belum terpenuhi.
- 2) Mencari dan memilih cara-cara untuk memuaskan kebutuhan.
- 3) Perilaku yang diarahkan pada tujuan.
- 4) Evaluasi prestasi.
- 5) Imbalan atau hukuman.
- 6) Kepuasan.
- 7) Menilai kembali kebutuhan yang belum terpenuhi.

#### **2.1.2.2. Faktor – faktor Mendasar Yang Mempengaruhi Motivasi**

Panggarbesi dan Sunarto (2019) menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi motivasi individu adalah:

1. Kebutuhan  
didefinisikan sebagai cacat fisik atau psikologis yang membuat hasil tertentu menjadi menarik.
2. Ekspektasi/Tujuan  
Ekspektasi merujuk pada keyakinan individu tentang suatu kemungkinan atau kemungkinan subjektif (*subjective probability*).
3. Motif  
adalah dorongan yang datang dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku guna mencapai tujuan tertentu.

### 2.1.2.3. Teori Motivasi

Ada beberapa teori motivasi menurut para ahli, yaitu:

#### A. Teori kebutuhan sebagai hierarki

Abraham H. Maslow (Hasibuan, 2017) sebagai teoritis utamanya yang mengemukakan terdapat lima tingkatan kebutuhan manusia, diantaranya:

##### 1. Kebutuhan fisiologis

Kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Manifestasi paling nyata dari kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan dasar manusia seperti makanan, minuman, tempat tinggal, udara. Keinginan untuk memuaskan kebutuhan ini merangsang seseorang untuk berperilaku atau bekerja lebih keras.

##### 2. Kebutuhan akan rasa aman

Kebutuhan akan rasa aman dari ancaman yaitu rasa aman dari ancaman dan rasa aman dalam melakukan pekerjaan

##### 3. Kebutuhan sosial

Manusia adalah makhluk sosial, oleh karena itu memiliki kebutuhan sosial yang terdiri dari empat kelompok, yaitu:

a. Kebutuhan untuk merasa diterima oleh orang lain di lingkungan tempat mereka tinggal dan bekerja.

b. Kebutuhan akan perasaan akan dihargai karena setiap orang merasa penting.

c. Kebutuhan akan kemajuan, bukan kegagalan.

d. kebutuhan akan rasa memiliki.

##### 4. Kebutuhan akan pengakuan

Kebutuhan akan harga diri, pengakuan dan penghargaan dari karyawan dan masyarakat. *Ideal* nya, penghargaan datang dari pencapaian, tetapi ini tidak selalu terjadi.

##### 5. Kebutuhan realisasi diri

Kebutuhan realisasi diri melalui penggunaan kemampuan, keterampilan dan potensi yang optimal untuk mencapai kinerja yang sangat memuaskan atau luar biasa.



### B. Teori motivasi-higiene

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg (Hasibuan, 2017), yang mengemukakan bahwa manusia menginginkan dua macam faktor kebutuhan, yaitu yang pertama adalah kebutuhan akan kesehatan atau kebutuhan akan pemeliharaan yang berhubungan dengan memperoleh istirahat dan kesehatan fisik, dan yang kedua adalah kebutuhan akan kesejahteraan dan kesehatan fisik. faktor pendukung mengenai kebutuhan psikologis mereka.

### C. Teori “X” dan “Y”

Teori ini ditemukan oleh Douglas Mack. Gregor (Hasibuan, 2017), yang menekankan bahwa menurut Teori X, karyawan harus dimotivasi melalui pengawasan, paksaan, dan arahan yang ketat agar mereka mau benar-benar bekerja keras. Jenis motivasi yang diterapkan biasanya motivasi negatif melalui penerapan hukuman berat. Sedangkan teori “Y” untuk motivasi karyawan harus diterapkan melalui peningkatan partisipasi karyawan, kolaborasi, dan keterikatan pada solusi.

### D. Teori motivasi prestasi

Mc. Clelland (Hasibuan, 2017) mengemukakan teorinya yaitu *Mc. Clelland's Achievement Motivation Theory*, teori tersebut terdiri dari:

- 1) Kebutuhan akan prestasi akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengerahkan segala kemampuan dan tenaga yang dimilikinya untuk mencapai produktivitas yang maksimal disamping keinginan untuk melakukan sesuatu dengan baik, lebih efisien dan lebih unggul.
- 2) Kebutuhan memiliki (*the need for social relation*) adalah untuk merangsang semangat kerja karyawan, karena setiap orang ingin membangun dan memelihara hubungan yang bersahabat dan hangat dengan orang lain.
- 3) Kebutuhan akan kekuasaan (keinginan akan regulasi) akan merangsang dan memotivasi kerja pegawai serta mengerahkan segenap kemampuannya untuk mencapai kekuasaan atau jabatan yang terbaik. Misalnya keinginan untuk mengontrol atau mengendalikan orang lain, mempengaruhi perilakunya atau bertanggung jawab terhadap orang lain.

#### **2.1.2.4. Indikator Motivasi Kerja**

Berdasarkan beberapa indikator yang telah digunakan untuk mengukur motivasi pada penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini dipilih beberapa indikator yang akan dijadikan sebagai alat ukur motivasi mengacu pada teori Mc Clelland (Hasibuan, 2017) yaitu Kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan afiliasi, kebutuhan akan kekuasaan.

#### **2.1.3. Kompetensi**

##### **2.1.3.1. Pengertian Kompetensi**

Kompetensi dinilai dari kemampuan petugas dalam menguasai produk dan jasa yang ditawarkan KSP, prosedur, instruksi kerja dan kebijakan terkait (Vanesa *et al.* 2019). Kompetensi pegawai sangat penting sehingga perlu dana untuk pendidikan yang disediakan oleh dana koperasi dimanfaatkan untuk pengembangan SDM. Vanesa, *et.al.* (2019) mengatakan kompetensi pegawai akan terwujud jika pegawai KSP mempunyai pengetahuan yang baik tentang pekerjaannya, sikap positif terhadap pekerjaannya dan keterampilan yang memadai sesuai dengan tuntutan pekerjaannya.

Septiadi, *et.al.* (2020) menyatakan bahwa beberapa aspek yang terkandung dalam kompetensi, yaitu pengetahuan, pemahaman, *skill*, nilai, sikap, dan ketertarikan. Septiadi, *et.al.* (2020) mengemukakan kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu.

Menurut Sembiring dan Sitepu (2021), kompetensi merupakan hubungan kausal bahwa kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksi kinerja seseorang artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi maka akan mempunyai kinerja tinggi pula (sebab-akibat).

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli di atas maka kesimpulannya bahwa kompetensi merupakan kemampuan sikap, pengetahuan, atau keahlian yang dimiliki oleh setiap individu sehingga apa yang menjadi tujuannya dapat dijalankannya sesuai dengan apa yang dimilikinya atau yang dicapai.

### 2.1.3.2. Tingkatan Kompetensi

Tingkatan atau *level* kompetensi individu seseorang dapat dibedakan tergantung dari pekerjaan atau jabatannya pada tempat ia bekerja. Menurut Sembiring dan Sitepu (2021) *level* kompetensinya dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

- a. *Level 1* adalah *level* yang menunjukkan seseorang karyawan mampu melaksanakan tugas tanggung jawab pekerjaan secara rutin dan pada pemahaman prosedur kerja atau intruksi, tetapi masih di bawah pengawasan dan pembinaan atasan secara langsung (belum mandiri).
- b. *Level 2* adalah *level* yang menunjukkan seseorang karyawan mampu melaksanakan tugas tanggung jawab pekerjaan secara rutin dan pada pemahaman prosedur kerja atau instruksi dengan secara mandiri tanpa pengawasan dan pembinaan atasan langsung (agak sudah mandiri).
- c. *Level 3* adalah *level* yang menunjukkan seseorang karyawan mampu melaksanakan tugas tanggung jawab pekerjaan secara rutin dan pada pemahaman prosedur kerja atau instruksi dengan secara mandiri tanpa pengawasan dan pembinaan atasan langsung serta:
  1. Mampu menganalisis masalah pekerjaan.
  2. Mampu memecahkan masalah tersebut.
  3. Mampu memberikan masukan dan ide kepada atasan.
  4. Mampu melakukan koordinasi dengan bagian lain.

### 2.1.3.3. Komponen Kompetensi

Menurut Septiadi, *et.al.* (2020) komponen-komponen kompetensi mencakup beberapa hal berikut:

- a. *Motives* adalah suatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. Motif menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu dan menjauh dari yang lain.
- b. *Traits* adalah karakteristik-karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi.

- c. *Self concept* adalah sikap, nilai, dan citra diri seseorang.
- d. *Knowledge* adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
- e. *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu.

Menurut Sembiring dan Sitepu (2021) dalam setiap individu seseorang terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar, yang terdiri dari:

- a. Watak, yang membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu. misalnya percaya diri, kontrol diri, daya tahan.
- b. Motif, yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
- c. Bawaan, sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai tersebut dapat diukur melalui tes untuk mengetahui nilai yang dimiliki, apa yang menarik seseorang untuk melakukan sesuatu.
- d. Keterampilan atau keahlian, yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental, misalnya seorang programmer komputer mempunyai keterampilan dapat menginput atau mengorganisasikan 100.000 kode data dalam logika dan pikirannya dalam waktu tertentu atau seorang pengetik dapat mengetik surat 50 buah per hari.

#### **2.1.3.4. Jenis – Jenis Kompetensi**

Setiap organisasi harus mengharapkan dan melakukan segala kemungkinan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Meskipun ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan tujuan tersebut, sebagian besar ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia yang dikandungnya. Baik pekerja kelas menengah ke bawah maupun mereka yang menduduki jabatan pimpinan (Wiryang, 2018).

Sesuai dengan penjelasan definisi kompetensi di atas, kemampuan Wiryang (2018) adalah kemampuan mental dan fisik untuk melakukan berbagai tugas, sedangkan Colquitt, LePine dan Wesson membagi kompetensi menjadi tiga

kategori yaitu kognitif, emosional dan fisik. Pada saat yang sama, kompetensi ini menunjukkan apa yang orang dapat lakukan, apa yang orang mampu.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa terdapat bermacam-macam jenis kompetensi, yaitu:

a. Kompetensi intelektual

Kompetensi intelektual adalah kompetensi yang diperlukan untuk melakukan aktivitas mental seperti berpikir, menalar, dan memecahkan masalah (Robbins, 2020). Setiap pekerjaan membutuhkan kompetensi intelektual yang berbeda. Karena setiap pekerjaan tertentu membutuhkan kompetensi intelektual yang sesuai untuk mencapai hasil secara efektif. Menurut Robbins (2020), ada lima dimensi kompetensi intelektual, yaitu:

- 1) Kecerdasan *numeric* (kompetensi untuk berhitung dengan cepat dan tepat).
- 2) Pemahaman *verbal* (kompetensi memahami apa yang dibaca atau di dengar serta hubungan kata satu sama lain).
- 3) Penalaran *induktif* (kompetensi mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah tersebut).
- 4) Penalaran *deduktif* (kompetensi mengenakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen)
- 5) Ingatan (kompetensi menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu)

b. Kompetensi kognitif

Kompetensi ini menunjukkan kapabilitas berkaitan dengan aplikasi pengetahuan dalam pemecahan masalah. Kompetensi kognitif sangat relevan dengan pekerjaan, karna menyangkut pekerjaan yang melibatkan penggunaan informasi untuk membuat keputusan dan pemecahan masalah (Wiryang, 2018).

- 1) *Verbal ability*, seperti kemampuan mengkomunikasikan gagasan baik dengan berbicara maupun dengan tertulis.
- 2) *Quantitative ability*, kemampuan memilih dan mengaplikasikan formula untuk menyelesaikan masalah yang menyangkut angka.

- 3) *Reasoning ability*, merupakan kemampuan yang berkaitan dengan pengertian dan menyelesaikan masalah dengan menggunakan wawasan, aturan dan logika.
- 4) *Spatial ability*, kemampuan ini berkaitan kemampuan visual, seperti mampu melakukan imajinasi bagaimana sesuatu yang terpisah akan terlihat apabila ditempatkan bersama dengan cara tertentu, contoh seorang arsitek.
- 5) *Perseptual ability*, kemampuan ini berkenaan dengan mampu mengambil pola informasi dengan cepat meskipun terdapat informasi yang mengganggu, atau bahkan tanpa cukup informasi.

#### c. Kompetensi Emosional

Kompetensi ini lebih pada kemampuan seseorang dalam mengendalikan diri, sehingga ketika terjadi masalah tidak akan mengganggu kinerjanya maupun orang lain yang ada disekitarnya, dengan demikian orang tersebut dapat mengendalikan emosinya. (Wiryang, 2018).

#### 2.1.3.5. Faktor – faktor Kompetensi

Menurut Vanesa, *et.al.* (2019), faktor – faktor yang mempengaruhi atau membentuk kompetensi adalah:

##### 1) Kepercayaan dan Nilai

Kepercayaan dan nilai seseorang terhadap sesuatu sangat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku seseorang. Lingkungan sosial memiliki pengaruh yang besar terhadap kepercayaan dan nilai, budaya perusahaan memiliki dampak signifikan terhadap aspek – aspek kompetensi.

##### 2) Keahlian/ keterampilan

Aspek ini memegang peranan penting dalam membentuk kompetensi. Pengembangan keahlian khusus yang berhubungan dengan kompetensi dapat berdampak pada budaya perusahaan dan kompetensi individu.

##### 3) Pengalaman

Pengalaman merupakan elemen penting dalam membentuk penguasaan kompetensi seseorang terhadap tugas. Akumulasi pengetahuan dan

pengalaman yang menyatu dalam diri seseorang akan menjadikan seseorang tersebut memiliki kompetensi yang tidak di sadari atau akan terbentuk dalam sikap dan perilaku seseorang.

4) Karakteristik personal

Karakteristik kepribadian berpengaruh terhadap kompetensi seseorang. Kompetensi membangun hubungan dan komunikasi dengan tim kerja dan orang yang memiliki sifat *introvert* akan berbeda dengan seseorang yang memiliki sifat *ekstrovert*.

5) Motivasi

Motivasi seseorang terhadap suatu pekerjaan atau aktivitas akan berpengaruh terhadap hasil yang akan dicapai. Dorongan, penghargaan, pengakuan dan perhatian terhadap individu dapat berpengaruh terhadap motivasi seseorang.

#### 2.1.3.6. Dimensi Kompetensi

Secara rinci, ada lima dimensi kompetensi yang harus dimiliki oleh semua individu, terutama untuk seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya pada suatu organisasi (Sembiring dan Sitepu, 2021):

- a. *Task Skills* yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar ditempat kerja.
- b. *Task Management skills* yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dalam pekerjaan.
- c. *Contingency management skills* yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan.
- d. *Job role environment skills* yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
- e. *Transfer skill* yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja baru.

Indikator kompetensi dalam penelitian ini disesuaikan dengan keadaan objek penelitian, sehingga tidak semua indikator yang disebutkan di atas dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini. Indikator dalam penelitian ini menggunakan teorinya Gordon (Sutrisno, 2017) yaitu pengetahuan, pemahaman, keterampilan, sikap dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Pengetahuan, merupakan pengetahuan seseorang untuk melakukan sesuatu. Misalnya mampu berfikir secara ilmiah untuk memecahkan suatu persoalan.
- b. Pemahaman, kedalaman kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya dapat memecahkan masalah sesuai dengan pemahaman yang dimiliki sebelumnya yang sesuai dengan masalah yang dihadapinya.
- c. Keterampilan, merupakan sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas yang dibebankan.
- d. Sikap, merupakan suatu perasaan atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.

#### **2.1.4. Teknologi Informasi**

##### **2.1.4.1. Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi informasi terbagi dalam dua teknologi, yaitu teknologi komputer dan teknologi komunikasi, keduanya berkombinasi dalam sebuah fungsi pemrosesan dan penyebaran informasi baik yang bersifat finansial maupun bersifat non finansial. Menurut *Information Technology Association of America (ITAA)* (2000) teknologi informasi merupakan sebuah fungsi perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi yang menggunakan komputer, khususnya perangkat lunak dan perangkat keras. Komputer elektronik dan perangkat lunak komputer membantu dalam hal mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, menstransmisikan, dan memperoleh informasi secara aman.

Sabihaini *et. al.* (2019) mendefinisikan teknologi informasi sebagai kombinasi antara teknologi komputer dengan teknologi komunikasi, teknologi komputer yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang berfungsi untuk mengolah dan menyimpan informasi sedangkan teknologi komunikasi berfungsi untuk melakukan transmisi informasi. Menurut Thomas McKeown (2001) mendefinisikan teknologi informasi sebagai seperangkat teknologi yang mempunyai fungsi untuk membuat, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam bentuk apapun.

Teknologi informasi mengacu kepada sumber daya yang digunakan oleh organisasi untuk mengelola informasi yang diperlukan demi mewujudkan misinya.



Istilah yang berhubungan adalah teknologi informasi (*information technology-IT*). IT bisa terdiri dari komputer, jaringan komputer, telepon, mesin faks, perangkat-perangkat keras lainnya. Selain itu, IT juga melibatkan perangkat lunak yang memfasilitasi kemampuan system untuk mengelola informasi dengan cara yang bermanfaat bagi manajer.

#### **2.1.4.2. Ruang Lingkup Teknologi Informasi**

##### **1. Teknologi Komputer**

Teknologi komputer adalah teknologi yang berhubungan dengan komputer termasuk peralatan yang berhubungan dengan komputer baik software maupun hardware. Teknologi computer merupakan salah satu bagian dari teknologi informasi. Menurut Jogiyanto (2017), fungsi komputer sendiri yaitu terdiri dari alat elektronik, menerima input data, mengolah data, memberikan informasi, menggunakan suatu program yang tersimpan di memori komputer (*stored program*), menyimpan program dan hasil pengolahan, bekerja secara otomatis. Unsur teknologi komputer sendiri ada tiga, yaitu:

- a. *Hardware*, yaitu perangkat komputer yang bisa dilihat dan dijamah secara fisik. Contoh: monitor, keyboard, CPU, CDROM, printer.
- b. *Software*, yaitu perangkat lunak yang menjalankan aplikasiaplikasi dalam komputer. Contoh: DOS, Windows, Linux, Machintosh.
- c. *Brainware*, adalah pengguna dari teknologi komputer tersebut.

##### **2. Teknologi Komunikasi**

Pada zaman sekarang, kebutuhan akan komunikasi semakin meningkat dan merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan manusia, contohnya telepon, telegram, internet, LAN.

Menurut Erawati (2019) teknologi komunikasi adalah “sebagai komunikasi yang menggunakan perlatan elektronik maupun elektromagnetik”. Adapun menurut Quible mendefinisikan teknologi komunikasi “sebagai transmisi informasi yang menggunakan teknologi telepon. Teknologi komunikasi menyangkut transmisi suara, data dan gambar dari suatu lokasi ke lokasi yang lain”. Sebelum adanya komputer, penggunaan teknologi komunikasi melalui telepon, namun seiring

perkembangan zaman teknologi komunikasi juga mengalami perkembangan, saat ini teknologi komunikasi sudah dapat dimanfaatkan melalui media, *chanel*, dan format sehingga teknologi komunikasi telekomunikasi menjadi sistem multimedia lebih lanjut.

#### **2.1.4.3. Fungsi Teknologi Informasi**

Menurut Erawati (2019), ada enam fungsi dari teknologi informasi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Menangkap (*Capture*), proses penyusunan *record* aktivitas yang terperinci
- 2) Mengolah (*Processing*), proses menganalisis, menghitung, mengumpulkan, dan semua bentuk data atau informasi
- 3) Menghasilkan (*Generating*), menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang bermanfaat
- 4) Menyimpan (*Storage*), proses merekam atau menyimpan data atau informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk penggunaan masa mendatang
- 5) Mencari kembali (*Retrival*), menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan untuk pengolahan lebih lanjut
- 6) Transmisi (*Transmission*), proses komputer mendistribusikan informasi melalui jaringan komunikasi.

#### **2.1.4.4. Penerapan Teknologi Informasi**

Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat ini benar-benar menyebabkan dunia menjadi tempat yang lebih sempit dan tanpa ada batas karena teknologi informasi jangkauannya sangat luas. Sehingga teknologi informasi menjadi kebutuhan utama di dalam sebuah organisasi (Sabihaini *et.al.*, 2019).

Peranan teknologi yang terdiri dari berbagai jenis teknologi, teknologi yang digunakan di system teknologi informasi adalah teknologi komputer, teknologi komunikasi dan teknologi informasi apapun yang memberikan nilai tambah untuk

organisasi dari berbagai jenis teknologi informasi yang mempunyai dampak sangat besar terhadap setiap aspek kehidupan dan paling penting saat ini adalah komputer.

Tujuan penerapan teknologi informasi bagi perusahaan atau organisasi yang bersangkutan adalah untuk mendapatkan rantai nilai dari teknologi informasi yang mempunyai manfaat untuk semua aspek bisnis dengan berorientasi kepada peningkatan kinerja karyawan dan produktivitas perusahaan guna mendapatkan keuntungan yang maksimal tetapi resiko dan biaya seminimal mungkin (Sabihaini *et.al.*, 2019).

Menurut Erawati (2019) Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi akan memberi kontribusi agar tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan baik. Hal itu dapat diperoleh dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menurunkan *human error*, seperti lupa, turunnya presisi karena kelelahan, dan lain-lain.

#### **2.1.4.5. Indikator Penerapan Teknologi Informasi**

Menurut Sabihaini, *et. al.*, (2019) indikator pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor sosial (*Social Factors*), merupakan salah satu faktor yang beranggapan bahwa ada orang lain yang mendukung dirinya untuk menggunakan teknologi informasi
- 2) Perasaan (*Affect*), sebuah faktor yang berhubungan dengan perasaan yang dirasakan oleh individu atas pekerjaan yang dijalankan, apakah dalam menjalankannya merasa senang, tidak puas, suka cita, nyaman jika didukung dengan teknologi informasi
- 3) Kesesuaian tugas (*Job Fit*), faktor yang menunjukkan sebuah hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan tugas yang diemban. Faktor ini berguna untuk mengukur apakah individu percaya bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja individu apabila peralatan teknologi informasi sesuai dengan yang dibutuhkan dengan tugasnya
- 4) Konsekuensi jangka panjang, hasil yang diperoleh untuk manfaat di masa mendatang. Dapat diukur melalui output yang dihasilkan apakah mempunyai manfaat jangka panjang

- 5) Kondisi yang memfasilitasi, faktor objektivitas yang ada di lingkungan kerja yang memudahkan dan membantu pemakai dalam melakukan pekerjaan.

#### **2.1.4.6. Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi**

Menurut Sabihaini, *et. al.*, (2019) berikut adalah keuntungan dari penerapan teknologi informasi:

- 1) Kecepatan (*Speed*), komputer dapat bekerja jauh lebih cepat dan akurat selesai dalam hitungan detik daripada cara kerja manusia.
- 2) Konsistensi (*Consistency*), hasil pengolahan komputer lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya sudah standard.
- 3) Ketepatan (*Precision*), akurat dan tepat, komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.
- 4) Keandalan (*Reliability*), hasil pengolahan komputer mempunyai tingkat kesalahan yang lebih kecil kemungkinannya dan hasilnya lebih dipercaya.

#### **2.1.4.7. Manfaat Teknologi Informasi**

Menurut Sabihaini, *et. al.*, (2019) teknologi informasi mempunyai beberapa manfaat dalam lingkungan bisnis, yaitu:

- 1) Memudahkan dalam memperoleh informasi Informasi dapat dikirim dalam berbagai bentuk, komunikasi jarak jauh menjadi lebih efisien dan efektif.
- 2) Mengembangkan kemampuan Pengembangan kemampuan biasanya berkaitan dengan pembinaan ketrampilan dan kemampuan dasar organisasi atau individu untuk membantu mereka mencapai tujuan pembangunan. Teknologi informasi dapat menjadikan individu tertentu, terutama mereka yang memanfaatkan teknologi informasi terpicu untuk melakukan perubahan
- 3) Sistem strategis Organisasi mencari suatu implementasi sistem yang secara signifikan dapat meningkatkan keberhasilan dan pertahanan dalam operasional organisasi. System ini memberi keuntungan strategis untuk memenuhi kebutuhan, meningkatkan pangsa pasar, meningkatkan kualitas proses negoisasi dengan supplier, mencegah pesaing masuk pasar

- 4) Fokus pada konsumen dan layanan Teknologi informasi dapat digunakan untuk mendukung proses kustomisasi masal
- 5) Usaha peningkatan yang berkelanjutan Teknologi informasi dapat digunakan secara ekstensif untuk peningkatan produktivitas maupun kualitas
- 6) Rekayasa ulang proses bisnis
- 7) Memperkuat pekerja dan mempercepat kerja kolaboratif.

#### **2.1.4.8. Peranan Manusia dalam Teknologi Informasi**

Menurut Sabihaini, *et. al.*, (2019) manusia merupakan komponen teknologi informasi, sehingga memiliki peran yang sangat penting dalam teknologi informasi:

- 1) Perkembangan TI tergantung pada kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing individu yang menggunakannya
- 2) Produk TI hanya suatu media yang tidak akan berguna tanpa ada pemakainya
- 3) Dibutuhkan iklim dan regulasi kebijakan yang mendukung mekanisme TI, terutama di Negara berkembang seperti Indonesia
- 4) TI tidak dapat digunakan oleh semua orang hanya yang memiliki kualitas, kemampuan dan kompetensi yang tinggi yang dapat menggunakannya
- 5) Dalam organisasi perlu adanya kebijakan dan strategi pengembangan SDM bidang TI untuk mengantisipasi perkembangan TI yang sangat pesat
- 6) Dibutuhkan manajemen yang baik untuk mengelola implementasi TI
- 7) Kelancaran implementasi TI, seseorang dalam mengimplementasikan TI selain harus didukung oleh tingkat pendidikan dan practical training bersifat pengetahuan teknis, juga harus didukung oleh pengetahuan mengenai *privacy, ethics, computer crime*, dan sebagainya.

#### **2.1.5. Kinerja Karyawan**

##### **2.1.5.1. Pengertian Kinerja**

Secara *etimologi*, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Sembiring dan Sitepu, 2021).

Septiadi, *et.al.*, (2020) kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode tertentu. Septiadi. *et.al.*, (2020) kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Wiryang (2018) menyebutkan bahwa kinerja individu adalah bagian hasil dari kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai pengertian kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja pada setiap individu atau kelompok atau organisasi yang terbentuk dari beberapa aktivitas kerja dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan organisasi dan kurun waktu tertentu.

#### **2.1.5.2. Faktor – Faktor Kinerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut para ahli, sebagai berikut:

1. Menurut Mathis dan Jackson (Wiryang, 2018) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:
  - a. Faktor kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan pengetahuan dan *skills*.
  - b. Faktor motivasi terbentuk dari sikap menghadapi situasi kerja.
2. Menurut Wiryang (2018) faktor yang mempengaruhi kinerja baik atau tidak yaitu:
  - b. Sasaran, adanya rumusan sasaran yang jelas tentang apa yang diharapkan oleh organisasi untuk dicapai.
  - c. Standar, apa ukurannya bahwa seseorang telah berhasil mencapai sasaran yang diinginkan oleh organisasi.
  - d. Umpan balik, informasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan upaya mencapai sasaran sesuai standar yang telah ditentukan.
  - e. Peluang, memberi kesempatan orang itu untuk melaksanakan tugasnya mencapai sasaran tersebut.
  - f. Sarana, menyediakan sarana yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugasnya.

- g. Kompetensi, memberikan pelatihan yang efektif, yaitu bukan sekedar belajar sesuatu, tetapi belajar bagaimana melakukan sesuatu.
- h. Motivasi, harus bisa menjawab pertanyaan “mengapa saya harus melakukan pekerjaan ini”
- i. Lingkungan, koordinasi kurang baik dan kurangnya peralatan yang mendukung.

3. Faktor-faktor kinerja menurut Septiadi, *et.al.*, (2020) antara lain:

- a. Motivasi kerja
- b. Desain pekerjaan
- c. Kepuasan kerja
- d. Komitmen
- e. Kepemimpinan
- f. Partisipasi
- g. Fungsi-fungsi manajemen
- h. Kejelasan arah karier
- i. Kompetensi
- j. Budaya organisasi
- k. Sistem penghargaan

### **2.1.5.3. Ukuran Kinerja Karyawan**

Ukuran kinerja menurut para ahli, sebagai berikut:

1. Menurut Sembiring dan Sitepu (2021), pada umumnya, ukuran indikator kinerja dapat dikelompokkan ke dalam enam kategori. Namun demikian, organisasi tertentu dapat mengembangkan kategori masing-masing yang sesuai dengan misinya, yaitu sebagai berikut:
  - a. Efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan. Indikator mengenai efektifitas ini menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu yang sudah benar.
  - b. Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.

Indikator mengenai efektivitas menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu dengan benar.

- c. Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
  - d. Ketepatan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu. Untuk itu, perlu ditentukan kriteria yang dapat mengukur berapa lama waktu seharusnya diperlukan untuk menghasilkan suatu produk. Kriteria ini biasanya didasarkan pada harapan konsumen.
  - e. Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi. Dalam bentuk yang lebih ilmiah, indikator ini mengukur nilai tambah yang dihasilkan oleh suatu proses dibandingkan dengan nilai yang dikonsumsi untuk biaya modal dan tenaga kerja.
  - f. Keselamatan, indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara kebutuhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.
2. Menurut Wiryang (2018), bahwa klasifikasi ukuran kinerja adalah:
- a. Produktivitas, hubungan antara jumlah output dibandingkan dengan sumber daya yang dikonsumsi dalam memproduksi *output*. Misalnya *output* sebanyak 55 unit diproduksi oleh kelompok yang terdiri dari empat orang pekerja dalam waktu seminggu.
  - b. Kualitas, ukuran internal seperti jumlah ditolak, dan cacat per unit, maupun ukuran *eksternal rating* seperti kepuasan pelanggan atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelanggan.
  - c. Ketepatan waktu, persentase pengiriman tepat waktu atau persentase pesanan sesuai yang dijanjikan. Pada dasarnya, ukuran ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan.
  - d. *Cycle time*, jumlah waktu yang diperlukan untuk maju dari satu titik ke titik lain dalam proses. Mengukur berapa lama sesuatu dilakukan. Misalnya berapa lama waktu rata-rata diperlukan dari pelanggan



- menyampaikan pesan sampai pelanggan benar-benar penerima pesan.
- e. Pemanfaatan SDM, pemanfaat SDM dapat diterapkan untuk mesin, komputer, kendaraan, dan bahkan orang. Tingkat pemanfaatan sumber daya tenaga kerja 40% mengindikasikan bahwa SDM baru dipergunakan secara produktif sebesar 40% dari waktu mereka yang tersedia untuk bekerja.
  - f. Biaya, pada umumnya dilakukan kalkulasi biaya secara menyeluruh.
3. Menurut Sedarmayanti (Wiryang, 2018), instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja individu seseorang pegawai meliputi:
- a. Prestasi kerja, hasil kerja dalam menjalankan tugas, baik kualitas maupun kuantitas kerja.
  - b. Keahlian, tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Dapat berbentuk kerjasama, komunikasi, insentif.
  - c. Perilaku, sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Perilaku seperti; tanggung jawab, disiplin, kejujuran.
  - d. Kepemimpinan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengorganisasikan pekerjaan secara cepat dan tepat termasuk pengambilan keputusan, dan penentuan prioritas.
4. Menurut Jerry Harbour (Septiadi, *et.al.* 2019) aspek pengukuran kinerja terdiri dari:
- a. *Produktivitas*, kemampuan dalam menghasilkan produk barang dan jasa.
  - b. Kualitas, pemroduksian barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas.
  - c. Ketepatan waktu (*timelines*), waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk dan jasa tersebut.

- d. Putaran waktu, waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses perubahan barang dan jasa tersebut kemudian sampai kepada pengguna atau konsumen.
- e. Penggunaan sumber daya, sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
- f. Biaya, biaya yang diperlukan dalam setiap kegiatan yang dilakukan.

#### **2.1.5.4. Indikator Kinerja**

Indikator kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2017) yaitu:

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

## **2.2. Penelitian Sebelumnya**

Review hasil penelitian yang telah dilakukan terdahulu yang bertujuan untuk mengetahui hal-hal yang relevan antara penelitian yang dilakukan peneliti saat ini dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, penelitian yang mengkaji mengenai pengaruh variable x motivasi, kompetensi, dan penguasaan teknologi informasi terhadap variabel y kinerja karyawan. Saat ini, peneliti belum menemukan judul penelitian terdahulu yang sama dengan judul peneliti saat ini.

Penelitian Pertama dilakukan oleh Ratina Handayani (2018). Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui tentang pengaruh informasi penguasaan teknologi terhadap kinerja pegawai di PT. Telkom Indonesia Cabang Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 65 responden yang diperoleh dengan menggunakan metode

sampling jenuh. Pada penelitian ini variabel bebasnya adalah penguasaan teknologi informasi, dan variabel terikatnya adalah karyawan kinerja. Instrumen eksperimen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, namun metode analisis data menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dengan uji t, dan determinan koefisien. Hasil analisis uji t penelitian, dimana variabel bebas (penguasaan teknologi informasi) diperoleh nilai thitung (10,873) lebih besar dari ttabel (1,999) berpengaruh signifikansi terhadap kinerja pegawai dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya variabel bebas (penguasaan teknologi informasi) berpengaruh terhadap variabel terikat (kinerja pegawai) dengan pengaruh positif dan signifikan. Hasil dari analisis determinan koefisien menunjukkan bahwa tingkat R Square adalah 0,652 atau 65,2%, bahwa Artinya variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh teknologi informasi penguasaan, sedangkan sisanya 34,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian variabel. Penelitian ini mengharapkan perusahaan dapat selalu melakukan evaluasi secara berkala untuk penguasaan teknologi informasi setiap pegawai terhadap hasil kinerja yang telah dicapai dan evaluasi inovasi untuk kemajuan perusahaan yang akan datang.

Penelitian ke dua dilakukan oleh Septiadi, *et.al.*, (2020). Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menginvestigasi pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT Brawijaya Utama Palembang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan sebanyak 24. Metode analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil analisis regresi menjelaskan bahwa persamaan motivasi terhadap kinerja karyawan yaitu  $Y = 3,326 + 0,653X$ . Hal ini menyatakan bahwa jika nilai motivasi adalah nol maka nilai kinerja karyawan adalah sebesar 3,326. Setiap kenaikan nilai motivasi sebesar 1, maka akan menaikkan kinerja karyawan sebesar 0,653. Berdasarkan uji t, nilai t hitung adalah 9,164 dan nilai t tabel adalah 1,667. Nilai hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu  $9,164 > (1,667)$  dengan nilai sig 0,000 (dibawah 0,05). Ini mengidentifikasi bahwa variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,549, artinya besarnya sumbangan pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Brawijaya Utama Palembang

adalah 54,9%, sedangkan sisanya 45,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teliti dalam penelitian ini.

Penelitian ke tiga dilakukan oleh Lailatul Badriyah (2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan KSP Utama Karya Cabang Semarang. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan KSP Utama Karya Cabang Semarang. Jumlah sampel sebanyak 36 karyawan. Pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah angket dan dokumentasi. Data variabel dianalisis dengan analisis deskriptif presentase dan analisis regresi berganda. Dari hasil analisis deskriptif diperoleh kompetensi, motivasi dan kinerja dalam setiap indikator masih belum maksimal. Hasil statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja sebesar 63,1%. Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 22,27%. Sedangkan Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 27,56%. Simpulan dari penelitian ini adalah kompetensi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan KSP Utama Karya Cabang Semarang baik secara simultan maupun parsial. Saran yang berkaitan dengan penelitian ini adalah karyawan koperasi sebaiknya harus lebih teliti dan cermat dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Selain itu, kompetensi terkait dengan pengetahuan dan keterampilan karyawan sebaiknya lebih ditingkatkan kembali sehingga diharapkan dapat memberikan hasil kerja yang optimal pada perusahaan.

Penelitian ke empat dilakukan oleh Siregar (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja dan penguasaan informasi dan teknologi terhadap kinerja pegawai di Universitas Darma Agung dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling dominan terhadap kinerja pegawai di Universitas Darma Agung. Teori yang digunakan adalah teori Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan perilaku responden. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan kuesioner yang didukung dengan wawancara. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Pengolahan data menggunakan software SPSS Versi 2.0 dengan analisis deskriptif dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah

0,21. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang diteliti mampu menjelaskan 21% kinerja karyawan di Universitas Darma Agung, dan sisanya 79% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan penguasaan informasi dan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Universitas Darma Agung, dan faktor disiplin kerja berpengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai Universitas Darma Agung.

Penelitian ke lima dilakukan oleh Tri Wahyuni (2018). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan dengan kemampuan pengguna sebagai variabel moderasi pada PD.BPR Bank Jombang Kantor Pusat. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada populasi yang secara menyeluruh dijadikan sampel yakni seluruh karyawan yang bekerja di kantor pusat. Analisis data dengan menggunakan uji regresi linier sederhana untuk hipotesis pertama dan hipotesis kedua dengan metode MRA (Moderated Regression Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan untuk variabel moderasi dari hasil uji hipotesis kedua menunjukkan hasil bahwa variabel kemampuan pengguna berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara penerapan teknologi informasi dengan kinerja karyawan, tetapi variabel kemampuan pengguna memperlemah interaksi antara variabel penerapan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan. Jadi dapat dikatakan kemampuan pengguna sebagai variabel moderasi potensial (Homologiser).

Penelitian ke enam dilakukan oleh Yesi Fitriani (2017). Penelitian ini menganalisis pengaruh motivasi, kompetensi, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan bank syariah penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri cabang Ciputat. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 35 orang karyawan. Sampel diambil dengan teknik Sampel jenuh (Sensus) yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi, kompetensi, dan kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Secara

simultan variabel motivasi, kompetensi, dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

Penelitian ke tujuh dilakukan oleh Yousif Al-Jedaia and Ahmed Mehrez (2020). Tujuan dari makalah ini adalah untuk menilai dampak penilaian kinerja terhadap kinerja yang berfokus pada peran Motivasi di sektor pemerintahan di Qatar. Sementara banyak organisasi menganggap penilaian kinerja (PA) sebagai alat penting untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan, PA dapat digunakan sebagai alat yang efektif untuk menjaga kemampuan dan efektivitas tenaga kerja. Secara umum, PA dapat menjadi alat penting untuk memotivasi karyawan dan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka dan dengan demikian dapat dianggap sebagai keunggulan kompetitif atas pesaing. Makalah ini telah mengidentifikasi faktor-faktor utama PA dari literatur sebelumnya dan memprioritaskan faktor-faktor yang paling mempengaruhi PA seperti tujuan (PAP), kriteria (PAC), kepemimpinan (PAL), dan metode evaluasi (PAE) terhadap motivasi karyawan sebagai serta hubungan mereka dengan kinerja pekerjaan. Selain itu, penelitian ini berusaha untuk mengisi kesenjangan literatur di bidang manajemen kinerja dalam konteks Qatar untuk penelitian masa depan. Dalam perjalanan penelitian ini, desain penelitian deskriptif diadopsi dalam bentuk survei. Survei didistribusikan, dan 294 tanggapan dikumpulkan. Kesimpulan dari temuan adalah bahwa PAP dan PAE berpengaruh terhadap motivasi dan prestasi kerja karyawan, sedangkan PAC dan PAL tidak. Selain itu, temuan menggambarkan korelasi positif antara motivasi dan kinerja karyawan. Manajer Sumber Daya Manusia organisasi dapat menggunakan temuan untuk lebih mendukung motivasi dan kinerja karyawan.

Penelitian ke delapan dilakukan oleh Adhi Nur Rochman dan Irfan Noviandy Aulia (2019). Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan teknik *nonprobability* yang merupakan sampel jenuh atau biasa disebut total sampling karena jumlah karyawan yaitu 53 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda, dengan uji statistik uji t-hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin karyawan dipengaruhi oleh variabel kepuasan kerja, motivasi dan iklim organisasi sebesar

78,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti kompensasi, lingkungan kerja, komitmen organisasi sisanya 21,2%.

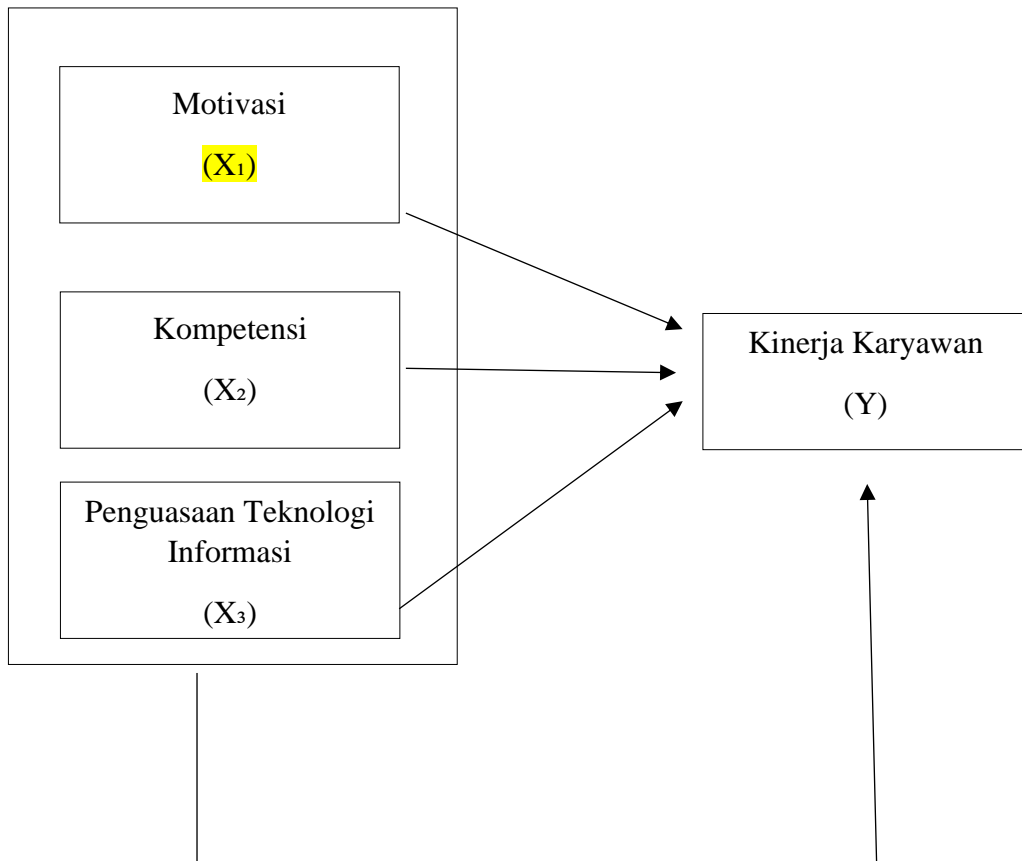
Penelitian ke sembilan dilakukan oleh Rukhviyanti, N. (2018). Aktivitas dalam suatu perusahaan yang menjalankannya adalah Sumber daya manusia dimana terdapat tenaga-tenaga terlatih yang dapat menggunakan perangkat teknologi informasi secara efektif. Teknologi informasi yang di gunakan yaitu teknologi informasi wireless dan teknologi informasi wireline. *Wireless* merupakan komunikasi data dalam sebuah jaringan komputer yang tidak memanfaatkan kabel sebagai media transmisi. *Wireline* merupakan sistem terpusat, di mana semua pekerjaan yang berhubungan dengan komputer dilakukan terpusat pada sebuah komputer induk di ruangan sistem komputer. Pengerjaan Teknologi informasi terdapat permasalahan yang tidak bisa dihindari sehingga berpengaruh pada kinerja karyawan Bila para karyawan dapat menggunakan teknologi informasi yang ada, maka hal ini akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja Karyawan. Terutama pada penggunaan teknologi informasi *wireless* dan teknologi informasi *wireline*, baik secara parsial maupun simultan

Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan sampel sebanyak 100 responden karyawan. Sedangkan teknik pengujian kualitas instrument meliputi uji validitas dan uji reliabilitas dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan korelasi, untuk pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini adalah Penggunaan Teknologi Informasi *wireless* dan teknologi informasi *wireline* secara parsil dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Besarnya koefisien determinasi adalah 77,2%. Artinya sisa sebesar 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

## 2.3. Kerangka Konseptual

### 2.3.1. Kerangka Pikir

Pada penelitian ini ada beberapa faktor yang dijadikan sebagai variabel independen yang dianalisis sebagai faktor yang dapat mempengaruhi variabel dependen.



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

### 2.3.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan permasalahan yang dikemukakan maka peneliti mengambil hipotesis yaitu:

- 1: Diduga terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Pulogadung.



2: Diduga terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Pulogadung.

3: Diduga terdapat pengaruh penguasaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Pulogadung.

4: Diduga terdapat pengaruh motivasi, kompetensi dan penguasaan teknologi informasi secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Transmisi Pulogadung.