

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Teknologi Informasi**

Teknologi informasi merupakan ilmu yang mencakup teknologi komunikasi untuk memproses menyimpan data yang mengirimkan informasi melalui jalur komunikasi yang cepat (Rachmadi, 2020). Teknologi mencakup perkembangan perangkat keras dan perangkat lunak yang berakar pada ilmu pengetahuan, sejalan dengan perkembangan zaman, dan berdasarkan pada kebutuhan pengguna saat ini (Taufik *et al.*, 2022). Terdapat beberapa pengertian menurut para ahli (Rachmadi, 2020):

1. Haag dan Keen (1996)

Definisi teknologi informasi menurut Haag dan Keen adalah sebagai kumpulan instrumen yang mendukung efisiensi dalam berinteraksi dengan informasi, serta menjalankan aktivitas-aktivitas yang terkait dengan pengolahan informasi.

2. Williams dan Sawyer (2003)

Pandangan Williams dan Sawyer menyatakan bahwa teknologi informasi merujuk kepada teknologi yang mengkombinasikan komputasi (dalam hal ini komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa serta data, suara, dan video.

3. Martin (1999)

Sesuai pendapat Martin, teknologi informasi merangkum bukan hanya aspek teknologi komputer (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) yang digunakan untuk proses dan penyimpanan informasi, tetapi juga mencakup teknologi komunikasi yang berfungsi untuk mengirim atau menyebarluaskan informasi.

#### 4. ITTA (Information Technology Association of America)

Merupakan suatu studi, perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, terkhususnya pada aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak

Secara fundamental teknologi informasi mengalami kemajuan dalam dua arah (Ermawelis, 2018):

##### 1. Pengembangan produk.

Merujuk pada pengembangan sistem perangkat dan ide-ide terkait (termasuk gagasan dan prosedur), yang mencakup penerapan dalam berbagai bidang yang melibatkan interaksi manusia dengan informasi. Perspektif ini melihatnya dari sudut pandang perangkat yang digunakan.

##### 2. Aplikasi produk dan konsep.

Implementasi produk dan gagasan tersebut terjadi dalam berbagai aktivitas khusus, seperti dalam industri, sektor keuangan dan perdagangan, bidang percetakan, lingkungan militer, dan juga untuk pengelolaan tugas di lingkungan kantor.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwasanya teknologi informasi merupakan studi, perancangan, implementasi, dan pengembangan pada aspek perangkat keras dan perangkat lunak yang diiringi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan tuntutan perkembangan zaman. Pada dasarnya teknologi informasi mengalami kemajuan dalam aspek pengembangan produk dan aplikasi produk serta konsepnya.

#### 2.1.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi oleh Goodhue & Thompson (1995) diartikan sebagai tindakan mengaplikasikan teknologi dalam penyelesaian tugas-tugas mencakup keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi yang relevan, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendorong atau menghambat individu dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Hal tersebut serupa dengan Machmury *et al.*, (2021) yang mendefinisikan pemanfaatan teknologi informasi yang merujuk kepada tindakan serta sikap karyawan dalam menggunakan teknologi informasi guna menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerja kerja.

Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi memberi kontribusi agar tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan baik (Atho'illah, 2018). Maka, mempunyai pemahaman dan kemampuan memprediksi manfaat sistem adalah hal yang krusial bagi setiap individu dikarenakan tindakan ini memegang peranan penting dalam pemanfaatan teknologi informasi secara optimal atau efektif, sehingga dapat memberikan dampak pada pencapaian kinerjanya (Suryawan & Ginting, 2023).

Pada era saat ini, pemanfaatan teknologi dapat dilakukan melalui sekali klik yang kemudian diolah tidak terbatas pada teks, gambar, atau video saja, melainkan juga mencakup beragam bentuk multimedia serta pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan dalam berbagai cara, mulai dari kegiatan menulis, merancang gambar, mengedit foto, memutar video atau lagu, hingga melakukan analisis data penelitian dan mengatasi berbagai permasalahan lainnya (Taufik *et al.*, 2022). Menurut Kadir (2013) dalam (Wibawa & Pritandhari, 2020) terdapat beberapa peran dalam teknologi informasi diantaranya:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia melalui pelaksanaan otomatisasi terhadap tugas atau proses tertentu dalam situasi ini.
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia dengan menyediakan informasi yang mendukung pelaksanaan tugas atau proses.
3. Teknologi informasi memiliki peranan dalam merestrukturisasi peran manusia. Dalam konteks ini, teknologi memiliki peran dalam menginisiasi perubahan pada kumpulan tugas atau proses.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwasanya pemanfaatan teknologi informasi adalah upaya seorang individu menyelesaikan tugas dengan bantuan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi diperlukan pemahaman yang mumpuni agar memberikan dampak yang maksimal pada pencapaian kinerja. Selain itu, pemanfaatan teknologi saat ini terus mengalami berbagai percepatan dalam menganalisis data, foto, gambar, audio, dan video diikuti dengan otomatisasi antara mesin dan manusia dengan data.

### 2.1.3 Keuntungan dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2019) dalam Annasai (2022) menyebutkan beberapa keuntungan pemanfaatan teknologi informasi:

1. Kecepatan (*Speed*)

Komputer memiliki kemampuan untuk menyelesaikan perhitungan yang kompleks dalam waktu yang sangat singkat, dengan tingkat kecepatan yang jauh lebih tinggi daripada yang dapat dicapai oleh manusia.

2. Konsistensi (*Consistency*)

Hasil dari proses pengolahan komputer lebih konsisten dan tidak berubah karena telah mengikuti format standar, bahkan saat dilakukan berulang kali. Sebaliknya, manusia cenderung kesulitan untuk menghasilkan hasil yang identik dalam setiap percobaan.

3. Ketepatan (*Precision*)

Tidak hanya cepat, komputer juga dikenal memiliki akurasi dan ketepatan yang tinggi. Komputer mampu mengidentifikasi perbedaan yang sangat kecil yang mungkin tidak dapat dilihat oleh manusia, dan mampu melakukan perhitungan yang rumit dengan tingkat kepresisian yang tinggi.

4. Keandalan (*Reliability*)

Hasil yang dihasilkan oleh komputer lebih dapat diandalkan dibandingkan dengan hasil yang dicapai oleh manusia. Kemungkinan terjadinya kesalahan lebih rendah ketika menggunakan komputer sebagai alat pengolahan data.

Sedangkan, Menurut Taufik *et al.*, (2022) terdapat beberapa keuntungan terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi diantaranya yaitu:

1. *Capture* (Perekam)

Berperan sebagai perangkat yang mengumpulkan informasi dari berbagai sumber input seperti keyboard, mouse, scanner, dan touchscreen.

2. *Processing* (Pemrosesan)

Bertugas untuk mengolah dan mengubah data yang diterima dari alat input menjadi informasi yang lebih bermakna, termasuk dalam bentuk cetak, gambar, dan video.

3. *Generation* (Penghasilan)

Menghasilkan informasi yang memiliki nilai dari proses pengolahan data yang dimasukkan.

4. *Storage* (Penyimpanan)

Menyimpan atau mencatat data dan informasi ke dalam media penyimpanan.

5. *Retrieval* (Pengambilan)

Melakukan pencarian dan penelusuran data yang telah disimpan dalam media penyimpanan.

6. *Transmission* (Transmisi)

Mampu melakukan pengiriman data dari satu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komunikasi

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai keuntungan pemanfaatan teknologi informasi secara keseluruhan dalam hal kecepatan, konsistensi, ketepatan, dan keandalan dalam proses pengolahan data. Selain itu, mampu menyelesaikan perhitungan kompleks dengan cepat, menghasilkan hasil yang konsisten dan akurat, serta memberikan keandalan dalam menghasilkan informasi diberbagai lokasi tanpa batas ruang dan waktu.

#### 2.1.4 Faktor-Faktor Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut model yang dikembangkan oleh Thompson *et al.*, (1991) berikut faktor – faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi:

1. Pengaruh Sosial

Faktor sosial diartikan sebagai sejauh mana individu menganggap bahwa orang lain meyakinkannya untuk menggunakan teknologi informasi.

2. Perasaan (*Affective*)

Emosi individu dapat diartikan sebagai bagaimana individu merasa, baik menyenangkan atau tidak, saat menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaan.

3. Kesesuaian Tugas

Kesesuaian tugas dengan teknologi informasi secara lebih khusus mencerminkan hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dan kebutuhan tugas.

4. Dampak Jangka Panjang

Dampak jangka panjang diukur dari hasil yang dihasilkan apakah akan memberikan keuntungan di masa depan, seperti perkembangan karier dan peluang kerja yang lebih baik.

5. Fasilitasi Lingkungan

Fasilitasi lingkungan dalam memanfaatkan teknologi informasi mencakup faktor objektivitas di lingkungan kerja yang mempermudah pengguna dalam menjalankan pekerjaan.

6. Kompleksitas

Kerumitan didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan.

Sedangkan menurut Davis (1989) dalam Erica & Al Rasyid (2018) menyatakan dalam konsep *Technology Acceptance Model* terdapat dua faktor dalam pemanfaatan teknologi informasi, yaitu:

1. Persepsi penggunaan

Pandangan subjektif pengguna terhadap potensi peningkatan kinerjanya akibat penggunaan suatu sistem. Artinya, persepsi tentang manfaat menggambarkan keyakinan individu bahwa pemanfaatan teknologi akan meningkatkan efisiensi kerjanya.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan

persepsi kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwasannya faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi berupa faktor sosial, perasaan, kesesuaian tugas, dampak jangka panjang, fasilitas lingkungan, dan kompleksitas. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga mengacu pada persepsi *user* baik dalam penggunaan dan kemudahan penggunaan.

2.1.5 Indikator – Indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Thompson *et al.*, (1991) pemanfaatan teknologi informasi diukur melalui indikator – indikator berikut:

1. Intensitas pemanfaatan (*intensity of use*)

Intensitas pemanfaatan mengacu pada sejauh mana teknologi informasi digunakan dalam setiap tugas atau aktivitas tertentu. Ini mencakup sejauh mana teknologi tersebut memengaruhi atau memperkaya pelaksanaan tugas. Pengukuran intensitas pemanfaatan dapat dilakukan dengan mengamati tingkat keterlibatan pengguna dalam menggunakan teknologi pada setiap interaksi.

2. Frekuensi Pemanfaatan (*frequency of use*)

Frekuensi pemanfaatan mengacu pada seberapa sering pengguna menggunakan teknologi informasi dalam periode waktu tertentu. Pengukuran frekuensi pemanfaatan melibatkan interaksi atau penggunaan teknologi dalam jangka waktu tertentu, seperti harian, mingguan, atau bulanan.

3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (*diversity of software packaged used*)

Pengukuran berdasarkan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan mencerminkan seberapa beragam teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh pengguna. Semakin banyak jenis aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan oleh pengguna, semakin beragam pemanfaatan teknologi informasinya.

Sedangkan jika mengacu pada konsep *Technology Acceptance Model* maka diperoleh indikator sebagai berikut (Ariningsih et al., 2022):

1. Mempercepat Pekerjaan

Dengan menggunakan suatu teknologi informasi tertentu dapat mempercepat pekerjaan atau menghemat waktu pekerjaan

2. Meningkatkan Produktivitas

Pengukuran berdasarkan peningkatan produktivitas mengacu pada dampak positif dari teknologi informasi terhadap produksi atau output yang dihasilkan dalam suatu periode waktu tertentu.

3. Efektivitas

Pengukuran efektivitas melibatkan sejauh mana teknologi informasi membantu mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan.

4. Menjadikan pekerjaan lebih mudah

Pengukuran berdasarkan kemudahan ini mencerminkan sejauh mana teknologi membuat tugas-tugas yang kompleks menjadi lebih mudah dikelola dan dieksekusi.

5. Bermanfaat

Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu terdapat manfaat atau faedah untuk dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut

6. Mudah digunakan dan dipelajari

Pengukuran berdasarkan kemudahan penggunaan dan pembelajaran mencakup seberapa cepat pengguna baru dapat memahami cara menggunakan teknologi tersebut tanpa perlu pelatihan khusus yang berlebihan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan dengan melakukan pengukuran berdasarkan kriteria-kriteria ini, organisasi atau individu dapat secara objektif menilai sejauh mana teknologi informasi memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja, efisiensi, dan kualitas pekerjaan. Evaluasi ini juga membantu dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan, peningkatan, atau pengoptimalan penggunaan teknologi informasi.

#### 2.1.6 Pengertian Kompetensi

Menurut Nyoto (2019) kompetensi diartikan sebagai kapasitas untuk menjalankan suatu tugas atau peran, kemampuan untuk menggabungkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai pribadi, serta kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan berdasarkan pengalaman dan proses pembelajaran yang telah dilalui. Kompetensi adalah kapasitas dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan yang relevan dengan standar pekerjaan yang akan dilaksanakan sehingga dapat menjalankan pekerjaan yang telah dirancang untuknya, baik untuk saat ini maupun di masa depan (Murray *et al.*, 2018). Oleh karena itu, kompetensi menggambarkan kecakapan atau penguasaan yang ditandai oleh tingkat profesionalitas dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang memiliki signifikansi utama, sebagai keunggulan dalam

bidang tersebut (Tumanggor & Girsang, 2021). Kompetensi mencakup kapabilitas individu untuk menciptakan hasil yang maksimal dalam menjalankan pekerjaannya, termasuk kemampuan individu dalam mentransfer dan menerapkan keterampilan serta pengetahuan tersebut dalam konteks yang baru, dengan tujuan meningkatkan manfaat sesuai kesepakatan (Tsauri, 2013).

Sedangkan menurut Spancer & Spancer (1993) dalam Hermawan (2019) Kompetensi hal fundamental yang menghubungkan seseorang dengan efisiensi pelaksanaan individu dalam tugasnya atau sifat-sifat dasar individu yang memiliki hubungan sebab-akibat dengan standar yang dijadikan panduan, efektif atau menunjukkan performa unggul atau luar biasa di lingkungan kerja atau dalam konteks situasi tertentu. Hal ini sejalan dengan Wibowo (2016) dalam Tumanggor & Girsang (2021) yang menjelaskan kompetensi sebagai kapasitas untuk menjalankan atau melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang didasari oleh keterampilan dan pengetahuan kerja yang diperlukan oleh standar tuntutan pekerjaan tersebut. Kompetensi merincikan aktivitas individu di lingkungan kerja pada beragam tingkatan, dan secara terperinci menggambarkan standar yang berlaku untuk setiap tingkatan tersebut. Selain itu, kompetensi juga mengenali atribut-atribut, pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan oleh individu yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan efektif, sehingga mampu mencapai standar kualitas profesional dalam menjalankan pekerjaan (Tsauri, 2013).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pandangan berbagai ahli, kompetensi menggambarkan kemampuan individu untuk menjalankan tugas dan peran dengan tingkat profesionalisme yang tinggi. Ini melibatkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai pribadi yang terintegrasi, serta kemampuan untuk membangun dan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan melalui pengalaman dan pembelajaran. Secara umum, kompetensi juga mencakup efisiensi dalam pelaksanaan tugas, kemampuan beradaptasi dalam situasi baru, dan upaya meningkatkan manfaat sesuai dengan standar yang berlaku.

### 2.1.7 Jenis – Jenis Kompetensi

Menurut Thoha & Hutapea (2008) kompetensi memiliki jenis – jenis sebagai berikut:

1. Kompetensi Intelektual  
kapabilitas individu dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan, merumuskan gagasan, dan merencanakan tindakan. Kapasitas intelektual ini mampu diasah melalui proses pembelajaran, termasuk melalui program pendidikan, pelatihan, atau melalui pengalaman dalam menjalankan tugas.
2. Kompetensi Emosional  
Merujuk pada kumpulan perilaku yang terkait dengan kemampuan pribadi untuk mengembangkan identitas diri, transformasi diri, dan pemahaman tentang diri sendiri.
3. Kompetensi Fisik  
Mencakup keterampilan fisik yang diperlukan untuk menjalankan berbagai tugas.
4. Kompetensi Sosial  
Sekumpulan perilaku yang menjadi dasar dari pemahaman diri sebagai entitas yang tak terpisahkan dari lingkungan sosial.
5. Kompetensi Spiritual Spiritual  
Merujuk pada pemahaman, penerapan, dan penghayatan atas prinsip-prinsip keagamaan.

Menurut Charles E. Jhonson (1994) dalam Tsauri (2013) terdapat tiga jenis kompetensi diantaranya:

1. *Personal Competency*  
Kompetensi personal adalah kapasitas individu dalam aspek-aspek yang terkait dengan pertumbuhan dan perkembangan karakter pribadi seseorang.
2. *Professional Competency*

Kompetensi profesional merujuk pada kapabilitas individu dalam hal-hal yang terkait dengan pelaksanaan dan penyelesaian tugas-tugas khusus dalam lingkup pekerjaan.

### 3. *Social Competency*

Kompetensi sosial mengacu pada kemampuan individu dalam aspek-aspek yang berkaitan dengan kehidupan dan urusan sosial.

Sedangkan menurut Spencer & Spencer (1998) dalam Tsauri (2013) terdapat dua jenis kompetensi:

#### 1. Kompetensi Dasar

Kompetensi dasar adalah atribut pokok yang harus ada pada individu agar dapat menjalankan tugas-tugas yang terkait dengan pekerjaannya. Ini mencakup kemampuan menulis, membaca, dan lainnya.

#### 2. Kompetensi Pembeda

Kemampuan membedakan adalah faktor-faktor beragam yang memisahkan individu dengan kinerja tinggi dari individu dengan kinerja rendah.

Berdasarkan deskripsi – deskripsi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kompetensi memiliki beragam jenis, termasuk intelektual, emosional, fisik, sosial, dan spiritual. Charles E. Johnson membedakannya menjadi personal, profesional, dan sosial. Sementara itu, Spencer & Spencer mengidentifikasi kompetensi dasar dan pembeda. Semua jenis kompetensi ini merujuk pada kapabilitas individu dalam berbagai aspek, baik dalam tugas pekerjaan maupun interaksi sosial.

#### 2.1.8 Manfaat Kompetensi

Manfaat kompetensi menurut Prihadi (2004) dalam Tsauri (2013) diantaranya sebagai berikut:

##### 1. Prediktor Keberhasilan Kerja

Suatu model kompetensi yang akurat mampu mengidentifikasi pengetahuan serta keterampilan yang diperlukan untuk mencapai kesuksesan dalam suatu pekerjaan. Jika individu memiliki kompetensi

yang sesuai dengan posisinya, maka potensi keberhasilannya bisa diprediksi.

## 2. Rekrutmen Tenaga Kerja

Setelah kompetensi yang dibutuhkan untuk suatu posisi terdefiniskan, dapat dijadikan dasar kriteria dalam perekrutan karyawan baru yang potensial.

## 3. Penilaian dan Pengembangan Karyawan

Mengidentifikasi kompetensi yang relevan dengan pekerjaan mendasar dalam menilai kapabilitas individu. Melalui pendekatan berbasis kompetensi, kemajuan seseorang bisa dinilai, baik melalui pelatihan serta pembinaan, atau melalui pengalihan ke bagian lain yang lebih cocok.

Sedangkan menurut Ruky (2003) dalam Sari *et al.*, (2023) terdapat beberapa manfaat kompetensi diantaranya:

### 1. Memperjelas Standar Kerja dan Harapan yang Ingin Dicapai

Kompetensi membantu merinci standar kinerja yang diharapkan dari setiap individu di dalam organisasi. Dengan mendefinisikan kompetensi yang diperlukan untuk setiap posisi, perusahaan bisa dengan jelas mengkomunikasikan apa yang diharapkan dari para karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

### 2. Alat Seleksi Karyawan

Kompetensi memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi kandidat yang paling cocok dengan kebutuhan posisi yang ada. Dengan menilai kesesuaian kandidat dengan kompetensi yang dibutuhkan, perusahaan dapat memilih karyawan yang memiliki potensi terbaik untuk sukses dalam peran tersebut.

### 3. Memaksimalkan Produktivitas

Dengan menghubungkan kompetensi yang relevan dengan tugas-tugas pekerjaan, karyawan memiliki keterampilan yang sesuai dengan tanggung jawab mereka. Ini membantu meningkatkan produktivitas

karena karyawan memiliki kualifikasi dan keterampilan yang diperlukan.

#### 4. Dasar untuk Remunerasi

Kompetensi yang diukur dan dievaluasi dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang sistem penggajian yang adil. Karyawan yang memiliki kompetensi yang lebih tinggi atau yang terlibat dalam pekerjaan yang lebih kompleks dapat dihargai lebih tinggi.

#### 5. Memudahkan Adaptasi Terhadap Perubahan

Dalam dunia yang cepat berubah, kompetensi memungkinkan perusahaan untuk lebih fleksibel dalam menghadapi perubahan. Dengan memiliki karyawan yang memiliki keterampilan yang dapat diadaptasi, organisasi lebih siap untuk menghadapi tantangan baru.

#### 6. Menyelaraskan Perilaku Kerja dengan Nilai-Nilai Organisasi

Kompetensi juga dapat mencakup atribut perilaku yang sesuai dengan budaya dan nilai-nilai perusahaan. Dengan mengukur dan memastikan bahwa perilaku karyawan sejalan dengan nilai-nilai tersebut, organisasi dapat memastikan keselarasan yang lebih baik antara tujuan perusahaan dan tindakan individu.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi memberikan manfaat beragam, seperti mengklarifikasi standar kerja, mendukung seleksi karyawan yang tepat, meningkatkan produktivitas, menjadi dasar sistem remunerasi yang adil, memfasilitasi adaptasi perubahan, dan menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Dengan demikian, kompetensi berperan penting dalam mengoptimalkan kinerja dan pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi.

#### 2.1.9 Faktor – faktor Kompetensi

Menurut Wibowo (2016) dalam Lubis (2019) terdapat beberapa faktor – faktor kompetensi sebagai berikut :

##### 1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Pandangan individu terhadap diri sendiri dan pandangan mereka terhadap orang lain dapat berpengaruh pada perilaku. Apabila individu

memiliki keyakinan bahwa mereka memiliki kemampuan dan merasa bahwa tugas-tugas dapat diatasi dengan lancar, hal ini dapat mempengaruhi kinerja mereka.

2. Keterampilan

Keterampilan mengacu pada kemampuan praktis dan terampil dalam melakukan tugas atau aktivitas tertentu

3. Pengalaman

Pengalaman adalah faktor yang esensial dalam membangun kompetensi. Individu yang memiliki pengalaman dalam pemikiran strategis, misalnya, akan memiliki kompetensi yang lebih matang dibandingkan dengan mereka yang belum memiliki pengalaman tersebut.

4. Karakteristik Kepribadian

Kepribadian seseorang dapat berubah seiring waktu dan interaksi dengan lingkungan. Perubahan dalam kepribadian juga dapat memiliki dampak terhadap perkembangan kompetensi individu.

5. Motivasi: Apabila manajer mampu membangkitkan motivasi pribadi seorang pekerja dan menghubungkannya dengan kebutuhan bisnis, hal ini dapat menghasilkan peningkatan dalam berbagai kompetensi yang berpengaruh pada kinerja.

6. Isu Emosional

Kondisi emosional seseorang memiliki pengaruh dalam kinerja. Keyakinan diri yang tinggi dapat membantu individu dalam menjalankan tugas dengan lebih baik, sementara gangguan emosional seperti rasa takut atau malu dapat menurunkan kinerja.

7. Kemampuan Intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemahaman konsep dan analisis. Meningkatkan kompetensi dapat dicapai melalui intervensi organisasi yang memfasilitasi pengembangan pemikiran ini.

8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi memiliki dampak pada kompetensi individu dalam berbagai aspek. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja, hubungan antar

karyawan, serta motivasi kerja yang pada akhirnya akan memengaruhi kompetensi individu tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kompetensi individu meliputi keyakinan diri, keterampilan praktis, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional, kemampuan intelektual, dan budaya organisasi. Pemahaman terhadap peran masing-masing faktor tersebut dapat membantu organisasi dalam mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kompetensi dan produktivitas individu.

#### 2.1.10 Karakteristik Kompetensi

Menurut (Mouchlizar & Simon, 2021) terdapat beberapa karakteristik kompetensi diantaranya sebagai berikut:

1. Karakteristik Dasar Kompetensi

Karakteristik dasar kompetensi Merupakan bagian dari kepribadian yang terdalam dan melekat pada individu, yang menghasilkan perilaku yang dapat diprediksi dalam berbagai situasi pekerjaan.

2. Hubungan Kausal Kompetensi

Ini berarti bahwa kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksi kinerja individu. Dengan kata lain, memiliki kompetensi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang juga tinggi.

3. Kriteria Referensi

Kompetensi diukur berdasarkan standar tingkat kinerja yang diharapkan dan memprediksi sejauh mana seseorang dapat bekerja dengan baik. Kriteria ini memungkinkan untuk mengkategorikan tingkat kinerja individu, apakah itu tinggi atau di bawah rata-rata.

Sedangkan menurut Wibowo (2017) dalam Nazara (2019) berikut terkait dengan karakteristik kompetensi:

1. Motif

Motif merujuk pada hal yang secara konsisten dipertimbangkan atau diharapkan oleh seseorang, yang kemudian mengarah pada tindakan tertentu. Motif memiliki peran dalam mendorong, mengarahkan, serta memilih perilaku yang mengarah pada tujuan tertentu.

## 2. Sifat

Sifat mengacu pada karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Contohnya, kecepatan reaksi dan ketajaman penglihatan dapat dianggap sebagai aspek fisik yang menjadi bagian dari kompetensi seorang pilot tempur.

## 3. Konsep Diri

Konsep diri mencakup sikap, nilai-nilai, dan citra yang dimiliki oleh seseorang terhadap dirinya sendiri. Misalnya, rasa percaya diri adalah bagian dari konsep diri seseorang, menggambarkan keyakinan mereka bahwa mereka mampu secara efektif menghadapi berbagai situasi.

## 4. Pengetahuan

Pengetahuan adalah informasi yang seseorang miliki dalam bidang tertentu. Meskipun kompleks, pengetahuan menjadi salah satu kompetensi. Namun, skor pada tes pengetahuan sering kali tidak berhasil memprediksi prestasi kerja karena kurang mengukur pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan situasi pekerjaan sebenarnya.

## 5. Keterampilan

Keterampilan menggambarkan kemampuan seseorang untuk melakukan tugas fisik atau mental tertentu. Ini melibatkan kompetensi mental atau keterampilan kognitif seperti berpikir analitis dan konseptual.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik kompetensi mencakup aspek dasar kepribadian, hubungan sebab-akibat dengan kinerja, serta pengukuran berdasarkan standar kinerja. Motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan merupakan elemen penting dalam memahami kompetensi individu karyawan.

### 2.1.11 Indikator-indikator Kompetensi

Adapun menurut Sturisno (2016) berikut terkait dengan indikator – indikator yang digunakan dalam pengukuran kompetensi:

#### 1. Pengetahuan (*knowledge*)

Adalah kompetensi yang kompleks dan terkait dengan pemahaman terhadap aturan, prosedur, serta teknik baru di lingkungan instansi pemerintahan.

2. Pemahaman (*understanding*)

Merupakan tingkat kedalaman berpikir individu. Sebagai contoh, pegawai perlu memahami karakteristik dan situasi kerja untuk menjalankan tugas dengan efektif.

3. Kemampuan (*skill*)

Tertuju pada kemampuan individu dalam menjalankan tugas yang diberikan, termasuk dalam memilih metode kerja yang efektif dan efisien.

4. Sikap (*attitude*)

Respon atau kesiapan untuk menghadapi situasi. Ini mencakup respons terhadap lingkungan kerja, krisis ekonomi, dan faktor lainnya.

5. Nilai (*value*)

Merupakan standar perilaku yang diyakini telah menjadi bagian dari diri seseorang. Sebagai contoh, dalam melaksanakan tugas, pegawai mengutamakan nilai-nilai seperti kejujuran dan kreativitas.

6. Minat (*interest*)

kecenderungan individu untuk melaksanakan suatu tindakan. Dalam konteks pekerjaan, minat tercermin dalam pengerjaan aktivitas dengan semangat dan sikap yang positif.

Sedangkan menurut Hutapea & Nurianna (2008) dalam Elizar & Tanjung (2018) berikut indikator – indikator pengukuran kompetensi:

1. Pengetahuan

Mengacu pada pemahaman dalam ranah kognitif. Sebagai contoh, seorang karyawan memahami teknik identifikasi pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

2. Keterampilan

Merujuk pada kemampuan untuk melakukan tugas fisik atau mental tertentu. Termasuk di dalamnya keterampilan berpikir analitis dan konseptual.

### 3. Sikap kerja

Menyatakan evaluasi positif atau negatif individu terhadap berbagai aspek lingkungan kerja.

Berdasarkan urian diatas penulis menggunakan indikator yang dibuat oleh Hutapea & Nurianna (2008) dalam Elizar & Tanjung (2018) yang di dalamnya terdapat pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja.

#### 2.1.12 Pengertian *Employee Engagement*

Menurut Sucahyowati & Hendrawan (2020) *employee engagement* adalah perilaku komitmen emosional karyawan tidak hanya pada pekerjaannya namun juga terhadap tujuan perusahaan. Hal ini sejalan dengan McLeod dalam Unas (2020) menjelaskan bahwa *employee engagement* merupakan rasa *engaged* melalui emosional dengan pekerjaan dan organisasi, motivasi tinggi, dan bisa memberikan kemampuan maksimal maupun terbaik yang dimiliki oleh karyawan untuk terlibat menyukseskan dari serangkaian tindakan manfaat yang nyata terhadap organisasi dan individu. Hal ini juga ditekankan oleh Kahn dalam Armstrong (2021) yang menyatakan bahwa *employee engagement* merupakan keterikatan anggota dengan suatu organisasi itu sendiri tidak hanya secara fisik dan kognitif, namun juga secara emosional dalam menjalankan pekerjaannya.

Menurut pandangan Hewitt dalam Hamzah (2021) menyatakan *employee engagement* sering diartikan hanya sekedar kepuasan atau kebahagiaan, namun definisi sesungguhnya memiliki makna lebih dalam berupa tingkatan investasi psikologis karyawan dalam organisasi itu sendiri. Gallup dalam Hamzah (2021) menyatakan karyawan yang memiliki engagement yang tinggi merupakan karyawan yang cenderung memiliki keterlibatan secara penuh dan semangat terhadap segala orientasi pekerjaannya. Menurut Schaufeli *et al* dalam Srimulyani (2020) *employee engagement* merupakan kondisi motivasional positif yang berkaitan dengan perusahaan dalam menjalan pekerjaannya yang diukur melalui

semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan penghayatan (*absorption*). *Employee engagement* menunjukkan sikap positif yang dimiliki oleh karyawan dengan penuh makna yang dalam dan energi motivasi, resiliensi, itikad kuat untuk berusaha, pantang menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan maupun persoalan dengan konsentrasi ataupun fokus secara totalitas terhadap pekerjaannya dan nilai-nilai dan tujuan perusahaan (Unas, 2020).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* adalah perilaku komitmen emosional karyawan terhadap pekerjaan dan tujuan perusahaan. Ini mencakup rasa *engaged* emosional, motivasi tinggi, kemampuan maksimal, dan keterlibatan yang melampaui aspek fisik dan kognitif dalam pekerjaan. Dengan tingkat investasi psikologis yang tinggi, karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi menunjukkan sikap positif, energi motivasi, dan ketahanan dalam menghadapi tantangan, serta fokus secara totalitas terhadap pekerjaan dan tujuan perusahaan. *Employee engagement* adalah aspek penting dalam meningkatkan kinerja organisasi dan karyawan.

#### 2.1.13 Jenis – jenis Employee Engagement

Pada dasarnya menurut Wiley dan Blackwell dalam Setyaningrum (2023) menyatakan bahwa *engagement* di bagi dalam dua jenis diantaranya sebagai berikut:

1. *The feel of engagement*

Dalam hal ini karyawan yang memiliki *engaged* mengkombinasikan urgensi, fokus, intensitas, dan antusiasme. Berikut terkait dengan penjelasannya:

- 1) Urgensi

Urgensi adalah faktor penentu yang mengacu pada tujuan tertentu. *Engagement* tidak akan timbul semata-mata dari energi yang biasa, melainkan energi yang telah terarah pada tujuan tertentu. Urgensi juga bisa dijelaskan sebagai dorongan yang mendorong munculnya perilaku untuk mencapai tujuan. Dalam konteks konseptual, kepentingan masih terkait dengan kemampuan untuk pulih setelah

mengalami kegagalan, serta memiliki hubungan dengan keyakinan diri, yang mencakup keyakinan penuh bahwa seseorang bisa mencapai tujuan tertentu.

#### 2) Fokus

Dalam keadaan normal, karyawan akan tetap fokus dalam menjalankan tugasnya dan tidak mudah terganggu oleh gangguan eksternal, seperti berbincang dengan rekan kerja, berbicara tentang makan siang, cuaca, dan sebagainya. Untuk mencapai fokus yang maksimal, perlu menjaga perhatian dalam jangka waktu yang lebih lama. Ini sejalan dengan kemampuan untuk berkonsentrasi dan tenggelam dalam pekerjaan tertentu, tanpa harus mengisolasi diri dari pekerjaan lain yang bukan menjadi prioritas utama.

#### 3) Intensitas

Intensitas dapat dijelaskan sebagai tingkat konsentrasi yang lebih mendalam. Hal ini bergantung pada aspek alami dari tugas pekerjaan dan tingkat kemampuan karyawan yang bersangkutan. Ketika tingkat kemampuan seseorang sesuai dengan tugas pekerjaan, karyawan perlu menyatu dengan perhatian dan energi dalam pekerjaan tersebut agar bisa menyelesaikannya. Sebaliknya, jika kemampuan karyawan jauh melebihi tugas pekerjaan, maka karyawan dapat merasa bosan, sehingga perhatian dan energi mereka dengan mudah akan teralihkan ke hal lain. Kedalaman mendorong karyawan untuk mendekati semua sumber energi yang tersedia.

#### 4) Antusiasme

Antusiasme adalah kondisi psikologis yang mencakup energi dan kebahagiaan secara bersamaan. Ini adalah keadaan emosional yang berkaitan dengan perasaan positif dan dianggap sebagai kesejahteraan positif yang kuat. Ketika kita membayangkan semangat karyawan, kita melihat gambaran seorang karyawan yang aktif terlibat dalam pekerjaannya. Karyawan yang penuh semangat

dalam pekerjaan akan merasa lebih hidup dan antusias dalam melakukannya. Antusiasme menjadi inti dari keterlibatan dalam pekerjaan. Antusiasme bukan hanya hasil dari energi dan fokus, tetapi juga elemen unik dari keterlibatan itu sendiri. Oleh karena itu, Antusiasme adalah salah satu alasan mengapa keterlibatan dianggap sebagai emosi.

## 2. *The look of engagement*

Dalam hal ini perilaku karyawan yang mencerminkan tingkat engagement dapat berbeda dari apa yang diamati dan diharapkan. Perbedaan ini tidak hanya terlihat pada tingkat individu, melainkan juga pada aspek keseluruhan dalam lingkungan kerja. Perilaku tersebut mencakup:

### 1) Ketekunan

Ketekunan dapat diartikan sebagai sifat yang menonjol dalam perilaku karyawan. Salah satu contoh yang mencerminkan ketekunan adalah ketika seorang karyawan bekerja keras tanpa henti selama waktu yang lama tanpa banyak istirahat, bahkan melebihi jam kerja biasa selama hari kerja. Ketekunan juga muncul ketika karyawan intensif dalam fokusnya, sehingga mereka dapat menemukan cara-cara alternatif untuk mengatasi rintangan. Keuntungan dari ketekunan ini termasuk peningkatan kualitas kerja, pelayanan yang lebih responsif, lebih sedikit kebutuhan atau permintaan dari karyawan, dan penghematan biaya.

### 2) Proaktif

Karyawan yang proaktif akan mengambil inisiatif saat situasi memerlukan tindakan, seperti memperbaiki kinerja mesin yang mulai menurun, daripada hanya menunggu perintah dari atasan atau menunggu anggota tim yang lain untuk mulai bekerja. Hubungan antara engagement dan perilaku proaktif cukup jelas. Pertama, karyawan yang merasa urgensi dan memiliki tingkat konsentrasi yang tinggi terhadap pekerjaan mereka cenderung lebih proaktif.

Karyawan berupaya mengambil langkah-langkah untuk mencegah atau mengatasi masalah. Kedua, karyawan yang memiliki engagement akan lebih cenderung menggunakan sumber daya emosional dan intelektual mereka dalam pekerjaan, sehingga mereka akan lebih mampu mengenali potensi masalah dan peluang untuk bertindak. Terakhir, karyawan yang antusias tentang bagaimana kinerja mereka memengaruhi kesuksesan perusahaan dan memiliki pemahaman yang kuat tentang tujuan perusahaan akan lebih mungkin untuk mendeteksi hambatan dalam mencapai tujuan.

### 3) Perluasan Peran

Perluasan peran kerja adalah konsep yang mencakup karyawan yang cenderung menunjukkan peran mereka secara lebih luas dan menyeluruh. Jenis perilaku ini bisa muncul dalam berbagai variasi, meskipun tidak selalu melibatkan perubahan besar dalam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Perluasan peran juga mencakup pengambilan tanggung jawab dan tugas yang lebih besar, atau bahkan melakukan peran yang sebelumnya bukan bagian dari pekerjaannya. Terkadang, atasan mungkin mendelegasikan tanggung jawab dan tugas mereka kepada bawahannya, yang pada akhirnya mengungkapkan kompetensi karyawan tersebut, atau bisa juga dilakukan sebagai respons terhadap perubahan dalam lingkup pekerjaan.

### 4) Adaptabilitas

Karyawan yang adaptif adalah aset berharga bagi perusahaan karena dapat membantu perusahaan mengantisipasi dan merespons perubahan dalam lingkungan bisnis dengan lebih cepat, efektif, dan dengan biaya yang lebih rendah. Karyawan yang adaptif terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka seiring dengan perubahan tuntutan pekerjaan, mengurangi kebutuhan perusahaan untuk merekrut karyawan baru.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan Dalam kesimpulan, engagement dalam pekerjaan terbagi tidak hanya mencakup *the feel of engagement* tetapi juga tercermin dalam *the look of engagement* di lingkungan kerja. Kombinasi dari keduanya dapat menciptakan karyawan yang terlibat secara penuh dalam pekerjaan mereka, memberikan dampak positif pada produktivitas dan keberhasilan perusahaan.

#### 2.1.14 Manfaat Employee Engagement

Ada banyak manfaat yang bisa diperoleh melalui *employee engagement*, namun beberapa diantaranya sebagai berikut (Patro, 2013):

1. Peningkatan Kualitas

Kualitas dapat ditingkatkan ketika kesempatan yang tepat diberikan kepada karyawan. Keterlibatan karyawan membantu menjaga kualitas organisasi yang ditingkatkan dan ini akan memengaruhi kepuasan pelanggan. Ketika organisasi berkomitmen untuk keterlibatan yang efektif, tingkat kualitas juga meningkat.

2. Kinerja Karyawan

Keterlibatan memengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang terlibat bekerja lebih keras, lebih setia, dan lebih cenderung melakukan langkah ekstra untuk perusahaan. Keterlibatan adalah kekuatan yang sulit dipahami yang memotivasi seseorang untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi.

3. Komitmen & Motivasi

Tingkat keterlibatan yang tinggi di tempat kerja mendukung karyawan dalam mengambil inisiatif dan mengejar pembelajaran. Tingkat keterlibatan individu terlalu kompleks untuk dapat dijelaskan dengan andal dalam kaitannya dengan kinerja, dan survei keterlibatan mengukur gejala kinerja daripada penyebabnya. Dengan memberikan rencana insentif, karyawan termotivasi untuk meningkatkan produktivitas.

4. Keberhasilan Perubahan Organisasi

Keterlibatan karyawan dapat memainkan peran kunci dalam membantu implementasi perubahan organisasi yang berhasil dan mungkin sangat

penting untuk memungkinkan fleksibilitas organisasi di perusahaan yang terpaksa beradaptasi dengan perubahan pasar yang terus berubah. Ditemukan bahwa inisiatif peningkatan keterlibatan mereka telah menghemat waktu ketika memperkenalkan kebijakan baru dan mengimplementasikan perubahan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* memiliki sejumlah manfaat penting, termasuk peningkatan kualitas yang lebih baik, kinerja karyawan yang lebih tinggi, komitmen, motivasi, dan mendukung keberhasilan perubahan organisasi.

#### 2.1.15 Faktor – faktor *Employee Engagement*

Menurut Bakker dan Demerouti dalam Rizky (2020) terdapat beberapa faktor – faktor yang memberikan dampak pada *employee engagement*:

1. *Job Resources*

Sumber daya kerja, yang sering disebut job resources, merujuk pada berbagai aspek dalam pekerjaan, baik yang bersifat fisik, psikologis, sosial, maupun yang terkait dengan organisasi. Sumber daya ini memiliki kemampuan untuk mengurangi beban kerja karyawan tanpa mengorbankan kesejahteraan psikologis mereka, sambil juga berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan.

2. *Personal Resources*

Sumber daya pribadi, atau yang lebih dikenal dengan istilah personal resources, terkait dengan pandangan positif individu terhadap diri mereka sendiri. Hal ini berdampak pada kekuatan mental individu dan berkaitan dengan aspek-aspek kecerdasan emosional individu.

3. *Job Demands*

Tuntutan pekerjaan, atau job demands, memiliki pengaruh besar terhadap tingkat keterlibatan karyawan (*employee engagement*). Tuntutan yang diajukan oleh perusahaan dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih keras dan meningkatkan kepuasan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan.

4. Teman Sebaya

Teman sebaya yang memberikan dukungan dalam lingkungan kerja dapat menciptakan perasaan kenyamanan dan memotivasi seseorang untuk menjalani tugas-tugas pekerjaan dengan tulus dan bersungguh-sungguh.

Sedangkan menurut Shama *et al* dalam Pratama (2020) terdapat beberapa faktor psikologis yang berkaitan dengan *employee engagement*, diantaranya:

1. Kebermaknaan

Kebermaknaan berkaitan dengan atribut tugas, peran, dan interaksi dalam pekerjaan. Ini mencerminkan sejauh mana peran seorang karyawan dianggap penting dalam organisasi. Semakin besar signifikansi peran yang diberikan kepada karyawan, semakin besar pula potensi terbentuknya keterlibatan yang kuat.

2. Keamanan

Keamanan ini mengenai interaksi interpersonal antar kelompok, gaya manajemen, serta norma dan proses dalam organisasi. Hubungan yang saling percaya dan positif dapat meningkatkan keterlibatan karyawan karena mereka merasa diakui dan dihargai.

3. Ketersediaan

Ketersediaan berhubungan dengan tingkat energi fisik, kestabilan emosional, rasa aman, dan kehidupan di luar pekerjaan. Hal ini memengaruhi ketersediaan seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan baik, berkontribusi pada keterlibatan yang positif

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan Faktor-faktor yang memengaruhi *employee engagement* meliputi job resources (sumber daya kerja), personal resources (sumber daya pribadi), job demands (tuntutan pekerjaan), dan dukungan dari teman sebaya. Selain itu, faktor-faktor psikologis seperti kebermaknaan, keamanan, dan ketersediaan juga berpengaruh terhadap tingkat keterlibatan karyawan dalam pekerjaan mereka. Semua faktor ini berperan penting dalam membentuk *employee engagement*.

#### 2.1.16 Karakteristik Employee Engagement

Schaufeli dan Bakker dalam Andrian (2018) menjelaskan terkait dengan apa saja ciri-ciri *employee engagement*, diantaranya sebagai berikut:

1. *Say*

Ini mencerminkan bahwa pegawai secara konsisten menyampaikan pandangan positif tentang organisasi tempatnya bekerja kepada rekan kerja, calon karyawan yang berpotensi, dan pelanggan.

2. *Stay*

Ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tempatnya bekerja daripada mencari peluang di organisasi lain.

3. *Strive*

Ini mengindikasikan bahwa pegawai memberikan lebih banyak waktu, energi, dan inisiatif untuk berperan aktif dalam mencapai kesuksesan bisnis organisasi.

Terdapat pernyataan lain yang disampaikan oleh Finney dalam Setyaningrum (2023) mengenai karakteristik *employee engagement*:

1. Memiliki keyakinan pada misi organisasi mereka.
2. Merasa antusias terhadap pekerjaan mereka dan menyadari kontribusi pekerjaan mereka terhadap tujuan yang lebih besar.
3. Mandiri dalam bekerja dan memerlukan kejelasan, komunikasi, dan konsistensi.
4. Terus meningkatkan keterampilan mereka dengan sikap positif, fokus, keinginan, antusiasme, kreativitas, dan daya tahan.
5. Dapat diandalkan dan memiliki kepercayaan satu sama lain.
6. Menghormati atasan mereka.
7. Mengetahui bahwa atasan mereka menghormati mereka.
8. Berfungsi sebagai sumber ide-ide baru yang inovatif.
9. Memberikan kontribusi terbaik kepada organisasi.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka dapat disimpulkan Employee engagement memiliki ciri-ciri yang mencakup komitmen (*Say*), loyalitas (*Stay*), dan usaha ekstra (*Strive*) dari karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Selain itu, karakteristik lainnya mencakup keyakinan pada misi organisasi, antusiasme terhadap pekerjaan, kemampuan bekerja secara mandiri, sikap positif,

kepercayaan, keterampilan yang terus berkembang, kreativitas, dan kontribusi yang optimal terhadap organisasi. Semua ciri-ciri ini mencerminkan tingkat keterlibatan karyawan yang tinggi terhadap organisasi mereka.

#### 2.1.17 Indikator – indikator *Employee Engagement*

Adapun berikut terkait dengan indikator-indikator untuk mengukur *employee engagement* menurut Schaufeli *et al* dalam Srimulyani (2020):

1. *Vigor*

Merupakan tingkat energi dan daya tahan yang tinggi, ditandai dengan motivasi untuk berinvestasi dalam pekerjaan dengan tekun tanpa mudah merasa lelah.

2. *Dedication*

Adalah keterlibatan yang kuat, ditandai dengan semangat ataupun rasa bangga, dan inspirasi yang mendalam.

3. *Absorption*

Merupakan keadaan sepenuhnya terfokus pada pekerjaan, yang ditunjukkan oleh perasaan waktu yang berjalan cepat dan kesulitan untuk memisahkan diri dari tugas-tugas pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator *employee engagement* meliputi *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* mencerminkan energi dan ketahanan tinggi, *dedication* menunjukkan keterlibatan kuat, sementara *absorption* menggambarkan fokus total dalam pekerjaan. Kombinasi tiga aspek ini dapat meningkatkan keterikatan karyawan dalam organisasi.

#### 2.1.18 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Rivai (2009) dalam Hanafi *et al.*, (2018) Kinerja merujuk pada pencapaian atau tingkat keberhasilan individu dalam menjalankan tugasnya selama periode tertentu, yang kemudian dibandingkan dengan berbagai parameter, seperti standar kinerja, target yang telah ditetapkan, atau kriteria yang telah disepakati sebelumnya. Hal ini sejalan dengan Nguyen *et al.*, (2020) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat diperoleh oleh individu atau kelompok dalam suatu entitas organisasi yang mencakup pencapaian yang sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang

masing-masing, yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara sah, sesuai dengan hukum, serta mematuhi norma dan etika moral. Dengan kata lain kinerja karyawan menjadi tolok ukur karyawan mengenai capaian hasil kerja karyawan selama proses bekerja menjalankan tanggung jawab sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan

Menurut pandangan Sinambela (2016) dalam Susanti (2022) kinerja pegawai dapat dijelaskan sebagai Kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan keahlian tertentu. Pentingnya kinerja pegawai terletak pada kemampuan ini, karena kinerja menjadi patokan memberikan probabilitas untuk menilai sejauh mana pegawai mampu melaksanakan tugas yang telah diberikan kepada mereka. Menurut Abdullah (2014) dalam Rahmawani (2021) Kinerja karyawan dapat diinterpretasikan sebagai prestasi kerja yang timbul dari pelaksanaan rencana kerja yang telah dirancang oleh suatu entitas, baik itu pemerintahan atau perusahaan (sektor bisnis). Implementasi rencana tersebut dilakukan oleh pimpinan dan anggota tim kerja (SDM) dalam institusi tersebut, dengan tujuan untuk mencapai sasaran atau tujuan organisasi. Hal tersebut senada dengan Harsuko (2015) dalam Rahmawani (2021) kinerja karyawan merujuk pada sejauh mana seseorang telah berperan dalam pelaksanaan strategi organisasi, baik dalam mencapai tujuan khusus yang terkait dengan perannya secara individual maupun dengan menunjukkan kompetensi yang dianggap relevan bagi organisasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan Kinerja adalah ukuran prestasi individu atau kelompok dalam menjalankan tugas sesuai dengan parameter, seperti standar, target, atau kriteria yang telah ditetapkan. Ini mencerminkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan mematuhi tanggung jawab, wewenang, hukum, dan etika yang relevan, sehingga menjadi patokan dalam menilai hasil kerja karyawan selama mereka menjalankan tanggung jawab sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Kinerja juga mencerminkan kemampuan pegawai dalam mengimplementasikan rencana kerja organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### 2.1.19 Manfaat Kinerja Karyawan

Menurut Rivai (2013) dalam Apsari (2023) mengungkapkan bahwa manfaat kinerja karyawan meliputi:

1. Upaya perbaikan kinerja melibatkan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi karyawan.
2. Keputusan mengenai penempatan karyawan, baik dalam konteks promosi, mutasi, atau penurunan pangkat, umumnya memberikan dukungan dalam pengelolaan tenaga kerja.
3. Fokus pada peningkatan kinerja pegawai.
4. Memberikan peluang untuk pelatihan dan pengembangan bagi pegawai.
5. Informasi dari sumber daya manusia tentang prestasi baik atau buruk di seluruh perusahaan berperan dalam mengidentifikasi sejauh mana fungsi Sumber Daya Manusia berjalan efektif.

Sedangkan menurut Irham (2011) dalam Leatemia (2018) memaparkan macam – macam manfaat kinerja karyawan diantaranya:

1. Manajemen operasional perusahaan yang efektif dan efisien dapat dicapai melalui motivasi maksimal terhadap karyawan.
2. Memberikan kontribusi pada pengambilan keputusan yang berkaitan dengan karyawan, seperti promosi, mutasi, dan pemberhentian.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan serta mengatur standar untuk pemilihan dan evaluasi program pelatihan.
4. Memberikan umpan balik kepada karyawan mengenai penilaian kinerja yang dilakukan oleh atasan.
5. Membentuk dasar bagi penyerahan penghargaan kepada karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, terdapat sejumlah manfaat yang mencakup berbagai aspek penting, seperti perbaikan kinerja, pengelolaan tenaga kerja, motivasi, pengambilan keputusan terkait karyawan, pelatihan, evaluasi kinerja, dan penghargaan. Kinerja karyawan memainkan peran sentral dalam mencapai

efektivitas operasional perusahaan dan memastikan fungsi Sumber Daya Manusia berjalan efektif.

#### 2.1.20 Kriteria Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2002) dalam Silaen *et al.*, (2021) mengungkapkan karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Memiliki tingkat komitmen yang tinggi.

Ini berarti individu tersebut sangat berkomitmen terhadap tugas-tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan akan bekerja keras untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan akan tetap setia terhadap pekerjaan mereka.

2. Berani mengambil dan menanggung risiko yang dihadapi.

Orang dengan kinerja tinggi sering kali berani mengambil risiko yang diperlukan untuk mencapai tujuan mereka. Mereka tidak takut untuk mencoba hal-hal baru atau menghadapi tantangan yang mungkin timbul selama proses kerja.

3. Memiliki tujuan yang realistis.

Karyawan tersebut memiliki pemahaman yang baik tentang apa yang dapat dicapai dan mengatur tujuan yang sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang ada. Tujuan-tujuan ini dapat dicapai dengan langkah-langkah yang realistis.

4. Berdedikasi untuk mencapai tujuan dan memiliki rencana kerja yang komprehensif.

Dalam hal ini karyawan cenderung memiliki rencana kerja yang terstruktur dan komprehensif untuk membantu mereka mencapai tujuan tersebut. Rencana ini mencakup langkah-langkah yang jelas dan tindakan konkret.

5. Memanfaatkan umpan balik dari semua aktivitas kerja yang dilakukan.

individu tersebut tidak hanya bekerja, tetapi juga belajar dari setiap pengalaman kerja. Mereka mampu menerima umpan balik, baik positif maupun negatif, dan menggunakannya untuk terus memperbaiki kinerja mereka.

6. Mampu merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Orang dengan kinerja tinggi tidak hanya membuat rencana, tetapi juga mampu mengimplementasikannya dengan efektif. Mereka dapat mengubah rencana menjadi tindakan nyata dan mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kesimpulannya, individu dengan kinerja tinggi memiliki komitmen yang kuat, berani mengambil risiko, menetapkan tujuan realistis, berdedikasi, memanfaatkan umpan balik, dan mampu merealisasikan rencana kerja dengan baik. Ciri-ciri ini membantu mereka mencapai prestasi tinggi dalam pekerjaan mereka.

#### 2.1.21 Faktor – faktor Kinerja Karyawan

Menurut Sanjaya (2018) terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya:

1. Kemampuan dan Keahlian

Kemampuan dan keahlian merujuk pada ketrampilan dan kecakapan individu dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan yang memiliki ketrampilan dan keahlian yang lebih baik cenderung memberikan kinerja yang unggul. Sebaliknya, kurangnya kemampuan dapat menghasilkan kinerja yang kurang memuaskan. Oleh karena itu, kemampuan dan keahlian memiliki dampak langsung pada kinerja individu.

2. Pengetahuan

Pengetahuan mengacu pada pemahaman seseorang tentang pekerjaannya. Seseorang yang memiliki pemahaman yang baik tentang pekerjaan biasanya akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Dengan memiliki pengetahuan yang memadai tentang pekerjaan, seseorang dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih efisien.

3. Rancangan Kerja: Rancangan kerja adalah rencana atau struktur

pekerjaan yang membantu karyawan dalam mencapai tujuan mereka. Jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, ini dapat membantu karyawan dalam menjalankan tugas mereka dengan efektif. Sebaliknya, jika rancangan kerja kurang baik, kinerja karyawan dapat terpengaruh negatif.

#### 4. Kepribadian

Kepribadian mengacu pada karakteristik unik setiap individu. Seseorang dengan kepribadian yang baik cenderung bekerja dengan penuh tanggung jawab dan menghasilkan kinerja yang baik. Kepribadian dapat memengaruhi bagaimana seseorang berinteraksi dengan pekerjaan dan rekan kerja.

#### 5. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan internal atau eksternal yang mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan. Motivasi yang kuat dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan baik dan mencapai hasil yang lebih baik.

#### 6. Kepemimpinan

Kepemimpinan melibatkan cara seorang pemimpin mengatur, mengelola, dan membimbing bawahannya. Gaya kepemimpinan yang baik dapat memotivasi karyawan dan berdampak positif pada kinerja mereka.

#### 7. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah pendekatan atau sikap yang diadopsi oleh seorang pemimpin dalam menghadapi atau memimpin bawahannya.

#### 8. Budaya Organisasi: Budaya organisasi mencakup norma dan kebiasaan yang dianut oleh suatu perusahaan. Kepatuhan terhadap budaya organisasi dapat memengaruhi kinerja individu.

#### 9. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau gembira seorang individu sebelum atau setelah melakukan pekerjaan. Kepuasan kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan.

#### 10. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja mencakup suasana di sekitar lokasi kerja, termasuk ruangan, hubungan kerja, dan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja.

#### 11. Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan karyawan terhadap perusahaan di mana mereka bekerja. Karyawan yang loyal akan berusaha bekerja dengan baik, bahkan dalam situasi sulit.

#### 12. Komitmen

Komitmen mengacu pada ketaatan karyawan terhadap kebijakan atau peraturan perusahaan. Komitmen terhadap janji dan kesepakatan juga dapat memengaruhi kinerja.

#### 13. Disiplin Kerja

Disiplin kerja melibatkan kesungguhan karyawan dalam menjalankan tugas dan mematuhi peraturan, termasuk waktu dan perintah atasan.

Disiplin kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan secara signifikan.

Sedangkan menurut Hasibuan (2015) dalam Rahmawani (2021) mengenai faktor – faktor kinerja karyawan sebagai berikut:

##### 1. Faktor Kemampuan

Kemampuan seorang pegawai dapat dibagi menjadi dua komponen, yaitu potensi intelektual (IQ) dan pengetahuan yang dimiliki (knowledge). Pegawai yang memiliki IQ yang baik, pendidikan yang sesuai dengan jabatannya, dan mampu menunjukkan kinerja yang baik dalam tugas-tugas sehari-hari akan lebih mungkin mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, penting untuk menempatkan setiap pegawai pada posisi yang sesuai dengan kemampuannya.

##### 2. Faktor Motivasi

Motivasi dipengaruhi oleh sikap seorang pegawai terhadap lingkungan kerjanya. Motivasi adalah kondisi yang mendorong pegawai untuk berusaha mencapai tujuan perusahaan. Sikap positif dan dorongan internal yang kuat dapat membantu pegawai bekerja dengan maksimal untuk mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan mencakup kemampuan, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan

disiplin kerja. Kemampuan dan motivasi berperan krusial dalam mencapai kinerja yang diharapkan.

#### 2.1.22 Indikator – indikator Kinerja Karyawan

Menurut Edison *et al* (2016) dalam Susanti (2022) menyebutkan bahwa berikut terkait dengan indikator untuk mengukur kinerja karyawan:

1. Kuantitas

Kuantitas adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur pencapaian jumlah barang, pekerjaan, atau pendapatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Target ini membantu mengukur kinerja dan pencapaian tujuan.

2. Kualitas

Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja.

3. Waktu Penyelesaian

Penyelesaian tepat waktu adalah faktor penting dalam membangun kepercayaan, karena menunjukkan bahwa suatu tugas atau proyek dapat diandalkan secara efektif ataupun efisien.

4. Taat Asas

Selain mencapai target, kualitas, dan ketepatan waktu, penting juga untuk menjalankan pekerjaan dengan cara yang benar, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sedangkan menurut Robbins (2012) dalam Syarifuddin (2020) menjelaskan terkait dengan indikator-indikator kinerja karyawan:

1. Kuantitas Hasil Kerja

Merupakan jumlah produksi atau pekerjaan yang dihasilkan atau diselesaikan. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan jumlah keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Faktor-faktor yang terkait dengan kuantitas hasil kerja termasuk tanggung jawab, ketelitian, dan kejujuran.

2. Kualitas Hasil Kerja

Merupakan mutu atau tingkat kebaikan dari hasil kerja. Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan sejauh mana hasil kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan dan kemampuan untuk menyelesaikan semua tugas yang diberikan.

### 3. Ketepatan Waktu

Merupakan dimensi yang menilai sejauh mana suatu kegiatan atau hasil produksi dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu juga melibatkan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan penggunaan waktu untuk kegiatan-kegiatan lainnya. Hal ini mencakup kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Indikator-indikator kinerja karyawan yang relevan mencakup kuantitas, kualitas, waktu penyelesaian, dan taat asas. Kuantitas mengukur pencapaian target terkait jumlah atau pendapatan, sementara kualitas mencerminkan tingkat kesempurnaan pekerjaan. Ketepatan waktu penting untuk membangun kepercayaan, dan menjalankan pekerjaan dengan benar dan transparan merupakan aspek penting dalam mengukur kinerja karyawan. Selain itu, indikator-indikator seperti kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, dan ketepatan waktu juga menjadi penilaian yang relevan dalam mengukur kinerja karyawan.

#### 2.1.23 Hubungan Antar Variabel

##### 2.1.23.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Napitupulu (2022) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Madhuri *et al.*, (2022) yang menyatakan juga bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siboro & Taufik (2022) yang

membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pemanfaatan teknologi informasi di era saat ini menjadi faktor utama dalam menunjang pekerjaan baik dalam komunikasi maupun efisiensi dan efektivitas pekerjaan sehingga mampu mengoptimalkan hasil kerja yang berdampak pada kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan oleh Baym & Ellison (2023) melalui risetnya bahwa teknologi dalam dunia kerja berkembang untuk menunjang *output* penyelesaian pekerjaan berupa pertukaran informasi, membangun hubungan satu sama lain, dan pengembangan praktik kerja, bahkan pembentukan norma-norma yang baru dengan adaptasi teknologi. Teknologi memiliki potensi kebermanfaatan yang tinggi dibuktikan melalui kecerdasan buatan dan kemampuan teknologi lainnya dalam mengakselerasi tugas, namun juga tidak bisa dipungkiri manusia dengan evolusi biologis yang lambat perlu dipertimbangkan sebagai bahan untuk menghindari kesalahan penggunaan kecerdasan buatan (Hawking, 2018).

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan maka didapat hipotesis berupa pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan.

#### *2.1.23.2 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2019) yang menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Sivanissa *et al.*, (2022) yang berhasil membuktikan juga bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pramukti (2019) yang menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Blanka *et al.*, (2022) Kompetensi menjadi pemicu utama untuk mencapai kinerja yang maksimal yang mana berguna untuk keberlanjutan perusahaan di era transformasi digital. Hal ini didukung oleh Lakstigala & Balina (2019) dalam rangka meningkatkan kualitas, efisiensi, pengembangan berpikir kreatif, pengetahuan, dan adaptasi terhadap perkembangan abad ke-21, diperlukan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi pribadi dan profesional. Maka dari

itu dapat diketahui pentingnya pengembangan kompetensi yang didasari oleh pengetahuan, skill, dan sikap sebagai upaya peningkatan kinerja.

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu kompetensi terhadap kinerja karyawan maka didapat hipotesis berupa pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan.

#### 2.1.23.3 Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Carter *et al.*, 2018) memberikan bukti berupa *employee engagement* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herawaty & Cahyadi (2020) yang menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan antara keterlibatan karyawan dan kinerja organisasi telah dieksplorasi dalam konteks menciptakan peluang bagi karyawan untuk terhubung dengan rekan kerja, manajer, dan organisasi yang lebih luas (Mansor *et al.*, 2021). Karyawan yang terlibat secara emosional terikat pada tujuan organisasi mereka dan sangat terlibat dalam pekerjaan mereka dengan antusiasme yang besar terhadap keberhasilan perusahaan mereka, melampaui perjanjian kontrak kerja (Harahap, 2023).

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu *employee engagement* terhadap kinerja karyawan maka didapat hipotesis berupa pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

#### 2.1.23.4 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap *Employee*

##### *Engagement*

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh Adam *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *employee engagement*. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Makhmut & Kurniawati (2023) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *employee engagement*.

Menurut Schmid & Dowling (2022) Teknologi-teknologi baru memungkinkan interaksi yang hampir tanpa kendala antara mesin dan manusia

serta memungkinkan tim dari negara-negara dan zona-zona waktu yang berbeda untuk berkolaborasi secara efektif. Dengan kata lain, adanya teknologi dan alat digital memungkinkan karyawan untuk memilih di mana, kapan, dan bagaimana mereka bekerja yang memberikan karyawan tantangan, efisiensi, dan fleksibilitas seperti menyediakan kondisi kerja yang memadai dengan memiliki hubungan yang lebih dalam dengan organisasi dan nilai-nilainya (Nikolić, 2023). Pemahaman mendalam tentang implikasi era digital yang disebutkan di atas pada konsep *employee engagement* adalah suatu keharusan bagi kesuksesan, pengembangan, dan pertumbuhan jangka panjang perusahaan maupun karyawan.

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu pemanfaatan teknologi informasi terhadap motivasi kerja maka didapat hipotesis berupa pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap *employee engagement* karyawan.

#### 2.1.23.5 Pengaruh Kompetensi terhadap Employee Engagement

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Herawaty & Cahyadi (2020) menunjukkan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap *employee engagement*. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami & Sukmawati (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *employee engagement*.

Kompetensi terbukti meningkatkan *employee engagement* karena karyawan merasa bahwa karakter pribadi, pengetahuan, konsep diri, dan keterampilan memberikan antusiasme dalam menuntaskan pekerjaan dengan penuh rasa bangga beserta tujuan dan nilai – nilai perusahaan (Herawaty & Cahyadi, 2020). Kendati demikian, kompetensi juga dapat ditingkatkan dengan menyesuaikan kompetensi yang dimiliki karyawan dengan kecocokan pekerjaan dalam organisasi sehingga pekerja secara psikologis merasa bermakna dalam melakukan pekerjaan (Bagia *et al.*, 2021).

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu kompetensi terhadap motivasi kerja maka didapat hipotesis berupa pengaruh kompetensi terhadap *employee engagement*.

#### 2.1.23.6 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Motivasi Kerja

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Makhmut & Kurniawati (2023) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh *employee engagement*. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Bagia *et al.*, (2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh *employee engagement*.

Dalam lingkup dunia kerja yang kompetitif diperlukan kemampuan kompetensi dan pemanfaatan teknologi informasi yang mampu beradaptasi dengan tuntutan perkembangan zaman. Jika tidak mampu mengikuti perkembangan yang ada maka mengakibatkan karyawan tersebut teralienasi yang berakibat pada hasil kerja. Konsep alienasi kerja disampaikan oleh Karl Marx melalui Hendrawan (2017) yang menyatakan pekerjaan saat ini membuat individu merasa terasing dari sisi kemanusiaannya, karena pekerjaan bukan lagi bentuk ekspresi diri yang otonom, melainkan hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan hidup serta kerja juga membuat individu menjadi teralienasi apabila tubuh tidak mampu melakukan sesuai yang ada di pikiran. Maka dari itu, dalam diri karyawan diperlukan *employee engagement* yang mana karyawan memiliki arah orientasi yang jelas terhadap tujuan dan nilai perusahaan dengan penuh rasa antusiasme dan bangga terhadap pekerjaannya sebagai mediasi terhadap tercapainya kinerja yang maksimal serta.

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu dan uraian diatas maka didapat hipotesis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh *employee engagement*.

## 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini membahas terkait dengan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang. Berikut terkait dengan perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang antara lain:

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Judul Peneliti, Nama Peneliti, dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
<i>The Effects Of Employee Engagement And Self-Efficacy On Job Performance: A Longitudinal Field Study</i> (Carter <i>et al.</i> , 2018)	Terdapat pengaruh <i>employee engagement</i> dan <i>self-efficacy</i> terhadap kinerja karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode kuantitatif</li> <li>2. Terdapat variabel terikat kinerja karyawan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat variabel bebas <i>employee engagement</i> dan <i>self-efficacy</i></li> <li>2. Objek penelitian karyawan perusahaan Australi di bidang pelayanan finansial</li> </ol>
Pengaruh Kompetensi Sdm, Sistem Informasi Akuntansi, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Manajemen Divisi Keuangan Perhotelan (Machmury <i>et al.</i> , 2021)	Terdapat pengaruh signifikan kompetensi, sistem informasi akuntansi, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode Kuantitatif</li> <li>2. Terdapat variabel bebas kompetensi dan pemanfaatan teknologi informasi</li> <li>3. Terdapat variabel terikat kinerja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat variabel bebas sistem informasi akuntansi</li> <li>2. Objek penelitian manajemen divisi keuangan perhotelan</li> </ol>

Lanjutan Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

<p>Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Gaya Kepimpinan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo (Fatoni, 2022)</p>	<p>Terdapat pengaruh signifikan kompetensi, pemanfaatan teknologi informasi, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode kuantitatif</li> <li>2. Terdapat variabel bebas kompetensi dan pemanfaatan teknologi informasi</li> <li>3. terdapat variabel terikat kinerja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. terdapat variabel bebas gaya kepemimpinan</li> <li>2. objek penelitian aparatur sipil negara di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo</li> </ol>
<p>Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Intervening pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Inanwatan-Sorong Selatan (Madhuri <i>et al.</i>, 2022)</p>	<p>Terdapat pengaruh signifikan kompetensi, motivasi, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja serta pemanfaatan teknologi informasi mampu memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja namun pemanfaatan teknologi informasi tidak mampu memidasi kompetensi terhadap kinerja</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode Kuantitatif</li> <li>2. Terdapat variabel bebas kompetensi</li> <li>3. Terdapat variabel terikat kinerja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat variabel intervening pemanfaatan teknologi informasi</li> <li>2. Terdapat variabel bebas motivasi kerja</li> <li>3. Objek penelitian kantor unit penyelenggara Bandar Udara Inanwatan-Sorong Selatan</li> </ol>

Lanjutan Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

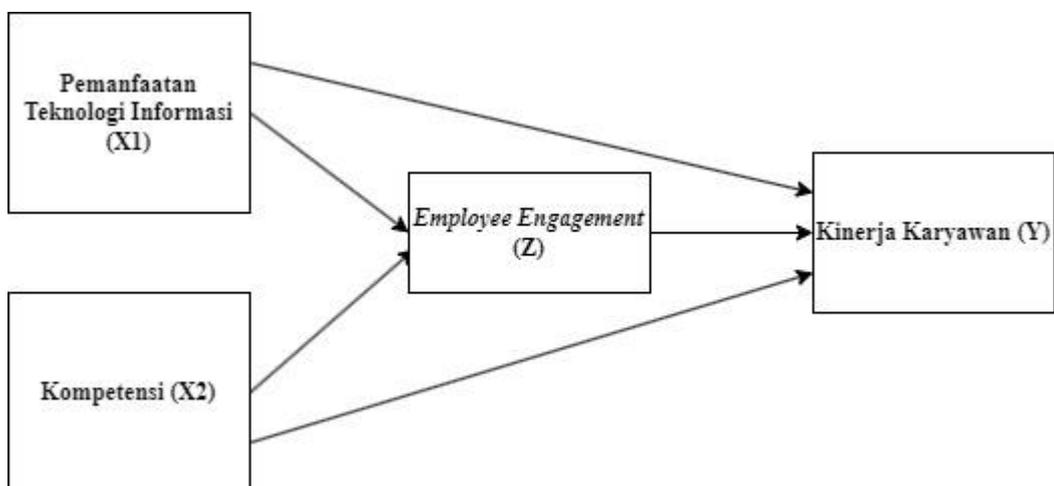
<p><i>Mediating employee engagement at the Pratama Tax Services Office in East Java III: The effect of IT and organizational culture on employee performance</i> (Makhmut &amp; Kurniawati, 2023)</p>	<p>Terdapat pengaruh signifikan pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan <i>employee engagement</i> terhadap kinerja karyawan. <i>Employee engagement</i> juga mampu memediasi pemanfaatan teknologi informasi da budaya organisasi terhadap kinerja karyawan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode Kuantitatif</li> <li>2. Terdapat variabel bebas pemanfaatan teknologi informasi</li> <li>3. Terdapat variabel intervening <i>employee engagement</i></li> <li>4. Terdapat variabel terikat kinerja karyawan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat variabel bebas budaya organisasi</li> <li>2. Objek penelitian Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Serang</li> </ol>
<p>Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Karakteristik Individu dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Prasetyo <i>et al.</i>, 2023)</p>	<p>penggunaan teknologi informasi, budaya kerja dan karakteristik individu berpengaruh terhadap motivasi serta penggunaan teknologi informasi, motivasi dan karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Motivasi dapat berperan sebagai mediasi hubungan antara penggunaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode kuantitatif</li> <li>2. Terdapat variabel bebas pemanfaatan teknologi informasi</li> <li>3. Terdapat variabel terikat kinerja karyawan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat variabel bebas karakteristik individu dan budaya kerja</li> <li>2. Terdapat variabel intervening motivasi kerja</li> <li>3. Objek penelitian staff Universitas PGRI Semarang</li> </ol>

	teknologi informasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan.		
<i>The Influence of Competency and Work-Job Fit on the Work-Engagement and Its Impact on The Employee's Performance of District Government</i> (Bagia <i>et al.</i> , 2021)	Terdapat pengaruh signifikan kompetensi, kesesuaian kerja, dan <i>employee engagement</i> terhadap kinerja karyawan. <i>Employee engagement</i> juga mampu memediasi kompetensi dan kesesuaian kerja terhadap kinerja karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode kuantitatif</li> <li>2. Terdapat variabel bebas kompetensi</li> <li>3. Terdapat variabel intervening <i>employee engagement</i></li> <li>4. Terdapat variabel terikat kinerja karyawan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat variabel bebas kesesuaian kerja</li> <li>2. Objek penelitian karyawan pemerintahan kabupaten di provinsi Bali</li> </ol>
Pengaruh Kompetensi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Pegadaian Cabang Pembantu Asembagus) (Pandhita <i>et al.</i> , 2022)	Terdapat pengaruh signifikan kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu terdapat pengaruh signifikan kompetensi terhadap kinerja karyawan namun pengalaman kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Terdapat pengaruh signifikan kompetensi dan pengalaman kerja terhadap kinerja yang dimediasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode kuantitatif</li> <li>2. Terdapat variabel bebas kompetensi</li> <li>3. Terdapat variabel terikat kinerja karyawan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat variabel bebas pengalaman kerja</li> <li>2. Terdapat variabel intervening motivasi kerja</li> <li>3. Objek Penelitian PT Pegadaian Cabang Pembantu Asembagus</li> </ol>

	oleh motivasi kerja		
Pengaruh Teknologi Informasi, Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Pinrang (Mulyati, 2022)	Terdapat pengaruh signifikan teknologi informasi, motivasi, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan	1. Metode kuantitatif 2. Terdapat variabel bebas teknologi informasi, dan kompetensi 3. Terdapat variabel terikat kinerja	1. Terdapat variabel bebas motivasi 2. Objek penelitian pegawai negeri sipil pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pinrang

### 2.3 Konseptual Penelitian

Menurut Hardani *et al.*, (2020) Kerangka berpikir adalah sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Pada penelitian ini menggunakan pemanfaatan teknologi informasi sebagai variabel bebas satu (X1) dan kompetensi sebagai variabel bebas dua (X2). Selain itu, terdapat *employee engagement* sebagai variabel intervening (Z) dan kinerja karyawan sebagai variabel (Y). Adapun konseptual penelitian dijelaskan melalui gambar berikut:



Gambar 2. 1 Konseptual Penelitian  
Sumber: Data Diolah (2023)

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

Menurut Hardani *et al.*, (2020) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Maksud dari sementara yaitu setiap masa mengalami perkembangan dinamika baik dari teori maupun praktik, oleh karena itu dalam pembuktian kali ini juga menentukan relevan atau tidaknya suatu penelitian.

Hipotesis merupakan dugaan atau perkiraan yang memiliki probabilitas salah maupun benar. Adapun berikut terkait dengan hipotesis yang diperoleh melalui rumusan masalah:

H1: Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement*

H2: Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap *employee engagement*

H3: *Employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

H4: Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

H5: Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

H6: Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh *employee engagement*

H7: Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh *employee engagement*.