BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan empiris

Penelitian yang dilakukan Hajar et al,2023 dengan judul " Analisis pengaruh digitalisasisystem informasi manajemen kearsipan (semar) dalam peningkatan kinerja karyawan pada karyawan unit kearsipan departemen administrasi bisnis PT.Petrokimia Gresik " Menunjukan hasil analisis membuktikan bahwa aplikasi semar dapat mempercepat proses kerja unit kearsipan PT. Petrokimia Gresik sehingga kinerja karyawan dapat lebih produktif dan efektif. sehingga hasil penelitian menyatakan bahwa pengaruh digitalisasi pada kinerja karyawan berpengaruuh positif aplikasi SEMAR dapat mempercepat proses kerja unit kearsipan PT.Petrokimia Gresik Sehingga kinerja karyawan dapat lebih produktif dan efektif.

Penelitian yang dilakukan Pertiwi et al, 2018 dengan judul " Pengaruh perubahan system digitalisasi terhadap kinerja karyawan menunjukan HASIL bahwa terdapat pengaruh yangsignifikansi antara sistem digitalisasi terhadap kinerja karyawan pada bank btpn syariah cabangmajalengka.

Penelitian yang dilakukan oleh shidqi et al, 2023 dengan judul " Pengaruh digitalisasi system perusahaan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening (studi pada PT.Bank Negara Indonesia kantor wilayah semarang) menunjukan hasil bahwa digitalisasi sistem perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerjakaryawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, 2021 dengan judul " Pengaruh motivasi, kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kinerja" menunjukan hasil hasil perhitungan Hipotesispertama Motivasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Yoda Indonesia. Berdasarkan dari hasil perhitungan menunjukan bahwa Hipotesis kedua Kompetensi tidak berdampak pada Kinerja Karyawan PT. Surya Yoda Indonesia. Dengan kata lain, Kompetensi tidak dapatmeningkatkan kinerja karyawan. Karena Perusahaan tidak mempertimbangkan keahliand dan pengalaman karyawan, kinerja karyawan tidak optimal di bidangnya. Menurut hasil perhitungan, hipotesis ketiga tentang Disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan PT. Surya Yoda Indonesia. karena disiplin kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh tujuh absensi yang terus meningkat. Ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dapat menghasilkan kinerja karyawan yang baik, yang akan membantu perusahaan mencapai tingkat produktivitas yang optimal. Sudah diketahui bahwa kinerja karyawan PT.Surya Yoda Indonesia tidak dipengaruhi oleh motivasi mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Ekhsan, 2019 dengan judul " Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan" menunjukan hasil bahwa secara parsial dan simultan variabel motivasi dann disiplin berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Syncrum logistic.

Penelitian yang dilakukan oleh Adinda et al, 2023 dengan judul " Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinernja karyawan" menunjukan Hasil yang

diperoleh dari pengaruh motivasi kerja melalui disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai original sample 0.506, T-statistics 4.194 > 1.96, dan P-value 0.000 < 0.05, artinya terdapat pengaruh yang posnitif dan signifikan antara motivasi kerja melalui disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja melalui disiplin kerja kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Tanjung et al, 2019 dengan judul " Pengaruh disiplin kerja, kemampuan kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT.Zurich topas life batam" menunjukan hasil bahwa motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Prayogi et al, 2019 dengan judul " Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai" menunjukan hasil bahwa kompetensi secara parsialberpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Pramularso, 2018 dengan judul " Pengaruh kompetensiterhadap kinerja karyawan CV Inaura Anugerah Jakarta " menunjukan hasil bahwa kompetensiberpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Inaura anugerah Jakarta Penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah et al, 2018 dengan judul " Pengaruh kompetensi dankecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai" menunjukan hasil bahwa terdapat pengaruhyang positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan, antara variabel kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Wondal et al, 2019 dengan judul " Pengaruh kompensasi, kompetensi, dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Bank Artha Graha International cabang SAM Ratulangi manado Tbk" Menunjukan hasil bahwa berdasarkan hasiluji t menunjukan hasil bahwa variabel komptensi berpengaruh negative tidak signifikanterhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Caesario, 2022 dengan judul " The impact of digital work systems and information system on employee performance : work models in society 5.0 Era " menunjukan hasil bahwa there is an increase in employee performance with the existenceof a digital and information system-based work system.

Penelitian yang dilakukan oleh Haque et al, 2022 dengan judul " The impact of HRM Digitalization on employee performance in the RMG Industry of Bangladesh" menunjukan hasil bahwa Additionally, it has been found that e-performance appraisal management has a significant positive impact on the in-role performance of the employees.

Penelitian yang dilakukan oleh Olusadam et al, 2018 dengan judul " Impact of motivation on employee performance : A study of Alvan ikoku federal college of education" menunjukan hasil bahwa there is significant relationship between staff motivation and staff performance.

Penelitian yang dilakukan oleh Amdani et al, 2019 degan judul " the effect of competence and organizational culture on employee performance of ganesha medan polytechnic" menunjukan hasil bahwa competence has a positive and significant effect on theperformance of medan ganesha polytechnic employees medan polytechnic.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas berikut data penelitian terdahulu disajikan dalam bentuk tabel matriks berikut :

MATRIK PENELITIAN TERDAHULU

No.	Judul Artikel dan Sumber Jurnal,Tahun	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel,Pengumpulan data, dan metode analisis	Hasil Penelitian
1.	Analisis pengaruh digitalisasi system informasi manajemen kearsiapan (semar) dalam peningkatan kinerja karyawanpada Karyawan unit kearsipan Departemen Administrasi bisnis PT.Petrokimia Gresik (Journal social sciences and humanities 2023)	untuk mengetahui lebihdalam mengenai aplikasi SEMARdan bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi SEMAR dapat meningkatkan kinerja karyawan Unit Kearsipan PT Petrokimia Gresik.	Y = Kinerja Karyawan X1= Digitalisasi	metode deskriptif. Pengumpulandata dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi	Hasil analisis membuktikan bahwa aplikasi SEMAR dapat mempercepat proses kerja Unit Kearsipan PT. Petrokimia Gresik sehingga kinerja karyawan dapat lebih efektif dan efisien.
2.	Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan (RJI : Relawan Jurnal indonesia 2018)	Untuk mengetahui pengaruh perubahan system digitalisasi terhadapkinerja karyawan	Y = Kinerja karyawan X1 = Perubahan system Digitalisasi	40 Karyawan PT.BTPN Syariah Majalengka dan Cirebon, Pengumpulan data kuesioner,wawancara, dan observasi Menggunakan Metode Kuantitatif	hasil penelitian mengenai Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan hasil analisis regresi sederhana dengan

					bantuan SPSS versi 22 diketahui besarnya nilai R squer adalah 0,817 angka tersebut menunjukan bahwa pengaruh antara variabel Sistem Digitalisasi (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebanyak 81,7% adapun sisanya 18,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil perhitungan hipotesis dengan menggunaka n teknik Uji t dengan

					bantuan aplikasi SPSS versi 22 diketahui nilai signifikansi variabel Sistem Digitalisasi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai thitug >ttabel (1.685) yaitu sebesar 13,012 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi antara sistem digitalisasi terhadap kinerja karyawan pada bank btpn syariah cabang majalengka.

3.	Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang 2023)	Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh digitalisasi system perusahaan terhadap pekerjaan kepuasan	Y =Kinerja karyawan X1 =Digitalisasi X2 = Kepuasan Kerja	64 karyawan tetap PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Semarang. jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan sumber data primer. pengumpulan data menggunakan kuesioner	hasil penelitian dan pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 64 kuesioner. Adapun kesimpulan dapat diuraikan sebagai berikut : 1. Digitalisasi sistem perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. 2. Digitalisasi Sistem Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan

					terhadap Kepuasan Kerja. 3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. 4. Kepuasan kerja Berperan memediasi pengaruh digitalisasi sistem perusahaan terhadap kinerja karyawan
4.	Pengaruh Motivasi,Kompetensi,Dan disiplin kerja terhadap kinerja (Jurnal Sekretari Dan manajemen 2021)	untuk mengetahui pengaruh motivasi,kompetensi,dan disiplin terhadap kinerja karyawan	Y= Kinerja karyawan X1=Motivasi X2=	80 Sample dengan metode Kuantitatif data kuesioner,	1 Berdasarkan dari hasil perhitungan Hipotesis pertama Motivasi tidak

			Kompetensi X3 = Disiplin kerja		berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Yoda Indonesia..Berdas arkan dari hasil perhitungan Hipotesis kedua Kompetensi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Yoda Indonesia. Artinya Kompetensi tidak dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karena Perusahaan kurang mempertimbangk an

					keahlian dan pengalaman yangdimiliki oleh karyawan sehingga kinerja karyawan kurang optimal di bidangnya. Berdasarkan dari hasil perhitungan Hipotesis ketiga Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Yoda Indonesia. Artinya Disiplin Kerja dapat meningkatkan Kinerja Karyawan. Karyawan

					memiliki tingkat disiplin yang tinggi dilihat dari absen kehadiran yang selalu meningkat. Karena Disiplin Kerja dapat menghasilkan Kinerja Karyawan yang baik untuk membantu perusahaan mencapai produktivitas yang optimal.
5.	Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (Jurnal ekonomi dan	Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasidan disiplin kerja terhadap kinerja	Y= Kinerja karyawan X1=Moti	60 Karyawan Pengumpulan data kuesioner,Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

	kewirausahaan 2019)	karyawan PT. Syncrum logistics	vasi X2 = Disiplin kerja		secara parsial dan simultan variable motivasi dan disiplin berpengaruh te rhadap kinerja karyawan PT Syncrum Logistic.
6.	Pengaruh Motivasikerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (Journal innovation multidisipliner research 2023)	untuk mengetahui pengaruh motivasikerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT.Antam Tbk (UIBPEI) pongkor.	Y= Kinerja karyawan X1=Motivasi X2= disiplin kerja	46 karyawan PT. Antam Tbk (UIBPEI) menggunakan metode Kuesioner dengan metode kuantitatif	Hasil yang diperoleh dari pengaruh motivasikerja melalui disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengannilai original sample 0.506, T-statistics 4.194 > 1.96, dan P-value 0.000 < 0.05, artinya terdapat pengaruh yang positif dan

UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA PRO PATRIA

					signifikan antara motivasi kerja melalui disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.
7.	Pengaruh Disiplin kerja,kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT.Zurich topas lifebatam (Jurnal dimensi 2019)	bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja,kemampuan kerja,dan motivasikerja terhadap kinerja karyawan PT.Zurich Topas Life batam.	Y = Kinerja karyawan X1 = Disiplin kerja X2 = kemampuankerja X3 = Motivasi kerja	40 Karyawan Menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik analisis menggunakan regresi liniear	Berdasarkan hasiluji T diketahui disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengannilai t hitung (6,088) >t tabel (2,028) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 , kemampuan

					kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung (0,227) 0,05, dan motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung 0,039) 0,05. Berdasarkan hasil uji F diketahui disiplin kerja, kemampuan kerja dan motivasi kerjasecara

					bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Zurich Topas LifeBatam dengan nilai f hitung(24,986) > ftable (2,86) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Berdasarkan Uji R2 (Koefisiensi Determinasi) kontribusi disiplinkerja, kemampuan kerja dan motivasikerja terhadap kinerja karyawan adalah 64,9 %.
8.	Pengaruh	Untuk	Y=	Menggunakan	Kompetensi

	kompetensi dandisiplin kerja terhadap kinerja Pegawai (FRIMA 2019)	melihat seberapa besar pengaruh kompeten si dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan	Kinerja karyaw an X1=Komp etensi X2 = Disiplin kerja	pendekatan asosiatif untuk melihat hubngan atau pengaruh variable yang satu dengan variable lainnya	secara parsial kompetensi berrpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. DisiplinKerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan kompetensi dan disiplin kerja berpengaru h signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan
9.	Pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan CV Inaura anugerah Jakarta (Widyacipta 2018)	Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadapkinerja karyawan	Y= Kinerja karyaw an X1= Kompeten si	30 Karyawan menggunakan kuesioner dengan metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV.Inaura anugerah

					Jakarta
10.	Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai (Jurnal inspirasi bisnis & manajemen 2018)	untuk mengetahui pengaruh variable kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai	Y= Kinerja pegawai X1=komp etensi X2= kecerdasan emosional	97 Karyawan Menggunakan analisis regresi ganda dengankuesioner	Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan, antara variabel kompetensi dan kecerdasan emmosional terhadap kinerja pegawai.
11.	Pengaruh kompensasi, kom petensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.Bank Artha Graha International Cabang SAM Ratulangi manado Tbk. (Jurnal EMBA : Jurnal riset	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompensasi, kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Artha Graha International Tbk, Cabang Sam Ratulangi Manado.	Y = Kinerja Karyaw an X1 = Kompen sasi X2 = Kompete nsi X3 = Motivasi	54 Orang menggunakan Metode pengambilan sampel yang digunakan sampling jenuh. Teknik analisis data adalah regresi linear berganda.	menunjukk an bahwa dari hasil uji F ternyata variabel kompensas i, koompeten si dan motivasi secara simultan bepengaru h signifikan terhadap kineja karyawan.

	ekonomi,Manajemen,Bisnis dan Akuntansi 2019)				Selanjutnya, berdasarkan hasiluji t menunjukkan secara parsial hanya variabel motivasi yang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan variabel kompensasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan kompetensi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan hbahwa

					perusahan perlu meningkatkan sistem kompensasi dan kompetensi untuk meningkatkan kinerja karyawan.
12.	The impact of digital work systems and information system on employee performance: Work models in society 5.0 Era (Jurnal Mahasiswa ekonomi & bisnis2022)	this research was conducted to describe employee performance in digital work models and information systems.	Y = Employee performance X1 = digital work systems X2 = Informationsystems	100 people, allof whom were Startup Indonesia employees. To prove the research objectives, a quantitative-based survey method was used	The results of thestudy show that there is an increase in employee performance withthe existence of adigital and information system-based work system. Digital work systems help facilitate employee work, while information systems create communication and coordination effectiveness, so that

UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA PRO PATRIA

					work processes can be carried out more efficiently.
13.	The impact ofHRM Digitalization onemployee performance in the RMG Industry of Bangladesh (*European Journal of Business and Management Research 2022*)	this study's main objective was to investigate the impact of human resource management digitalization on employees' in-roleand extra-role performance in the context of Bangladeshi ready-made garment (RMG) enterprises.	Y= employee Performance X1= Digitalization	93 Bangladeshi workers from various ready-to-wear companies were polled using a structured questionnaire. Surveys	Findings of this stuudy indicated that, though certain digitalized HRM practices like ecompensation management and e-career impact significantly on employee extra- role performance they contributeinsignificantly on employee in-role performance. Additionally, it has been found that e-performance appraisal management hasa significant positive impact on

					the in-role performanc e of the employees.
14.	Impact of Motivation on Employee Performance: A Study of Alvan Ikoku Federal College of Eduaction (journal of management andstrategy 2018)	The main objective is to ascertain the workbehavior of employees amidsttheir motivation	Y =Employ ee performa nce X = Motivatio n	200 questionnaires were distributed among the staff of the college	It was our findingthat there is significant relationship between staff motivation and staff performance . Thestudy therefore recommends that organization s should consider staff motivation as a cardinal responsibility.
15.	The effect of competence and organization al culture on employee performance of ganesha medan polytechnic (INTERNAT IONAL JOURNAL OF SCIENTIFI C	This study aims tofind out: (1) The influence of competence on employee performance at the Medan Polytechnic Ganesha. (2) Effect of organizationa l culture on employee	Y = employe e performa nce X1 = Compete nce X2 = Organizati onal culture	Ganesha. The sampling technique uses the Total Sampling method. The sample in this study amounted to 49 employees of the Medan Polytechnic Ganesha.	The results of thestudy found that: 1. Competence has a ppositive and significant effect on the performance of Medan Ganesha Polytechnic employees Medan Polytechnic

	& TECHNOLOGY RESEARCH 2019)	performance at theMedan Polytechnic of Ganesha. (3) Effect of competency and organizational culture on employee performance at theMedan Polytechnic of Ganesha.			

tabel 2. 1 matrik penelitian terdahulu

2.2 Tinjauan teoritis

2.2.1 Digitalisasi

A. Definisi Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses mengubah data dan informasi dari bentuk fisik atau analog menjadi format digital. Ini melibatkan penggunaan teknologi digital untuk mengumpulkan, mengelola, memproses, menyimpan, dan mengirimkan data dan informasi dalam bentuk digital. Serta memungkinkan penggunaan teknologi seperti kecerdasan buatan, analisis data, dan komputasi awam. penggunaan teknologi digital untuk mengubah bagaimana hal itu bekerja, komunikasi, dan pengolahan informasi

dalam berbagai aspek kehidupan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi inovasi dan nilai tambah. (Jelanti et al., 2023)

Beberapa ahli mengatakan bahwa digitalisasi adalah proses mengubah media cetak, seperti video dan audio, ke bentuk digital. Hal ini dilakukan untuk membuat rekaman digital dari dokumen yang membutuhkan perangkat keras computer, scanner, dan software tambahan. Sesuai dengan Lasa, "Digitalisasi adalah proses mengubah dokumen tercetak atau tertempel menjadi dokumen elektronik." Namun, menurut Brennen dan Kreiss(2016), "digitalisasi merupakan peningkatan ketersediaan data digital akibat kemajuan teknologi dalam hal menciptakan,mentransfer, melakukan penyimpanan, melakukan analisis data digital, serta berpotensi untuk Menyusun, membentuk,hingga mempengaruhi dunia kontemporer." Oleh karena itu, berdasarkan definisi digitalisasi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi adalah transformasi media dari yang konvensional menjadi yang digital dengan mengubah dokumen menjadi data digital dengan memindainya terlebih dahulu dan menyimpannya dalam folder yang dapat diakses di Komputer atau PC. (Mardikaningsih et al.,2023)

Digitalisasi layanan di industri perbankan untuk mendukung layanan nasabah yang serbapraktis dan cepat adalah tuntunan dan trend di seluruh dunia. Sejalan dengan komitmennya untuk menjadi bank nomor satu di ASEAN, sekaligus memenuhi permintaan tersebut, dengan rencana aksidigitalisasi layanan dan mewujudkan hal ini secara bertahap. Perbankan berkomitmen untuk mencapai tujuan tersebut agar dapat diimplementasikan secara optimal. digitalisasi memainkanperan dalam menghubungkan orang dari berbagai belahan dunia, menghubungkan komunitas, dan memberikan platform untuk berbagai informasi dan pengalaman. Namun, hal ini juga menimbulkang tantangan terkait dengan kecanduan digital, privasi online, dan ketidaksetaraan akses teknologi.

Sebagai kesimpulan, digitalisasi adalah suatu fenomena yang melibatkan perubahan mendalam dalam car akita mengelola, mengakses, dan memahami informasi. Ini membuka peluang besar untuk inovasi, efisiensi, dan kemajuan, namun juga menimbulkan sejumlah tantangan yang harus diatasi dengan bijak. Dengan adopsi pendekatan yang holistic dan berkelanjutan.

B. Transformasi Digital (Digital transformation)

Transformasi oleh rosabeth moss kanter, professor manajemen Harvard business school diartikan sebagai sebuah perubahan dari yang sebelumnya menjadi baru. Sebaliknya, istilah "digital" berasal dari kata "digitius" yang dalam Bahasa Yunani berarti "jemari", yang merupakan kata yang menggambarkan bilangan yang menjadi basis data *system computer*. Transformasi digital mengacu pada proses dan strategi dalam menggunakan teknologi digital secara drastic. Setiap organisasi semakin bergantung pada data dan teknologi untuk beroperasi lebih efisien dan memberikan nilai kepadapelanggan.

Menggantikan era ekonomi konvensional, Digitalisasi membawa era ekonomi digital yang serba instan, cepat, dan transparan. Dalam dunia bisnis, transformasi digital sangat penting bagi seluruh bisnis agar tidak tertinggal dengan perusahaan lain yang telah menerapkan digitalisasi. (wijoyo et al., 2021)

"Transformasi digital mencakup menciptakan nilai dalam proses bisnis dan memberikan nilai Kembali kepada pelanggan, serta menjadi cukup cepat untuk menggunakan data dan analitik untuk membuat pengalaman baru yang inovatif. Selama transformasi digital, organisasi akan menjadi berbasis analitik dan menerapkan AI yang tertanam" – David Macdonald. Transformasi digital merujuk pada pengadopsian teknologi digital yang lebih luas lagi dan ada perubahan perubahan budaya didalamnya. Bisnis baru dan aliran pendapatan baru telah muncul sebagai hasil dari adopsi teknologi digital. Transformasi digital dipercepat oleh teknonlogi baru seperti kecerdasan buatan (AI), komputasi cloud, dan internet of things (loT). Di sisi lain, teknologi dasar seperti manajemen data dan analitik diperlukan untuk mengalanisis jumlah besar data yang dihasilkan oleh transformasi digital. Setiap aspek kehidupan kita terpengaruh oleh digitalisasi, termasuk pekerjaan, belanja, bepergian, Pendidikan,dll. mengelola, dan hidup. Prosestransformasi digital mengubah konsep secara organisasi, menjadi lebih berpusat pada pelanggan, didukung dengan kepemimpinan, didorong adanya tantangan pada budaya perusahaan, serta pemanfaatan teknologi yang memberdayakan karyawan. Proses digital hampir selalu lebih cepat dan efisien daripada analog. Ada 3 hal yang menjadikan transformasi digital penting, yaitu : Perubahan tren global yang cepat, munculnya kompetisi khususnya di dunia digital, kesempatan dalam proses akuisisi pelanggan. (Pasaribu & Widjaja, 2021)

C. Manfaat Digitalisasi

Dalam era digital ini, digitalisasi menjadi hal yang penting dan diperlukan untuk dapat bersaing di pasar yang semakin kompetitif dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas bisnisdan pelayanan public. Salah satu bentuk inovasi dapat dilakukan dengan melaksanakan e- government. Penggunaannya membutuhkan teknologi dan didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia dan insfrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, perusahaan dan individu dituntut untuk bertransformasi digital dan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja karyawan. Berikut beberapa manfaat digitalisasi pada perusahaan menurut (Jelanti et al., 2023) :

1. Penghematan biaya

   Industry harus merangkul digitalisasi bisnis mereka, Perusahaan dapat mengurangi waktu dan biaya pengembangan produk hingga 50% dengan memaksimalkan proses digital.

2. Peningkatan nilai produk dan daya saing

   Pengguna digitalisasi perusahaan meningkatkan kecepatan pengayaan spesifikasi produk. Beri industry lebih banyak waktu untuk membuat rencana dan inovasi baru.

3. Memberikan kenyamanan

   Sistem tersebut dapat mempermudah layanan pelanggan dan berbagai tugas karyawan yang rumit.

4. Meningkatkan akurasi data

   Dengan digitalisasi data yang dapat diakses di mana saja, perencanaan yang matang, perluasan, dan jangkauan dapat digunakan untuk membuat sumber data yang lebih akurat.

5. Ruang dan waktu bukan lagi batas

   Digitalisasi dapat mendorong otomatisasi, yang, antara lain, dapat meningkatkan waktu respons dan layanan pelanggan. Manfaat digitalisasi lainnya adalah menghemat waktu dengan menemukan dokumen dan mencari informasi yang diperlukan.

6. Lebih teratur dan sistematis

   Data yang dimasukkan disortir dan ditampilkan dengan cara yang diinginkan. Selain itu, tujuan menampilkan informasi ini adalah karena informasi ini dapat membantu proses pengambilan keputusan.

7. Mempermudah komunikasi antar karyawan

Penggunaan alat komunikasi dapat memberikan manfaat digitalisasi yang besar. Jika diperlukan, dapat digunakan untuk berkomunikasi dalam berbagai Bahasa. Peningkatan kualitas komunikasi dalam dan luar perusahaan sangat penting.

Oleh karena itut, dengan adanya e-government maka semua pelayanan dapat diberikan secara digital melalui penggunaan teknologi informasi. Kehadiran pemerintah elektronik dapat meningkatkan transaksi pelayanan public. Dalam pelaksanaan digitalisasi juga dilengkapi dengan model fisik atau campuran antara digital dan fisik contoh campuran antara digital dan fisik yang dimaksud adalah layanan customer service. Fungsi digitalisasi tidak lain adalah untuk mendapatkan efisiensi dan optimalisasi.

D. Peran penting digitalisasi dalam pelayanan publik

Menurut Fitriasari (2020) Dalam buku (Marwiyah, 2023) Digitalisasi berperan pentingterhadap pelayanan publik. Transformasi digital merupakan proses transformasi aktivitas, proses, dan model bisnis secara keseluruhan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Selain bertujuan untuk meningkatkan efisiensi teknologi digital dapat mempercepat proses pelayanan public tujuan utama lainnya juga untuk mengelola risiko, dengan adanya transparansi dan akuntabilitas digitalisasi dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan public, karena semua proses dan data dapat dicatat dan diakses dengan mudah hal ini dapat mengurangi risiko terjadinya korupsi, dan mendapatkan insight baru yang berguna untuk pengembangan produk dan meningkatkan strategi layanan pelanggan. Dengan menyediakan informasi yang lebih akurat dan terbaru, serta memungkinkan customer

memberikan umpan balik secara online. Hal ini dapat membantu dalam meingkatkan

kualitaspelayanan public.

Penggunaan media selain kertas, juga dikenal sebagai paperless , adalah tanda pelayanan public digital. Agar pelayanan public digital dapat berjalan dengan lancar sebagaimana mestinya, teknologi sangat penting. Saat ini, layanan public harus dapat memenuhi permintaan pengguna. Dengan perkemnubangan teknologi digital,keinginan pelanggan untuk mendapatkan layanan yang cepat, tepat, praktis, dan hemat biaya meningkat.

E. Indikator keberhasilan penerapan digitalisasi

Transformasi digital hingga saat ini memiliki tujuan utama yang seragam, yakni bertahan secara cepat. Adapun indikator Digitalisasi Bank menurut (Ananda et al., 2018) dapatdilihat dibawah ini :

1. Kebermanfaatan (perceived usefulness)

   Kepercayaan bahwa teknologi akan Meningkatkan nilai atau memudahkan tugas pekerjaan.
2. Fitur web (web features)

   Fitur yang baik dan relevan dengan kebutuhan pekerjaan dapat meningkatkan kepuasan dan penerimaan terhadap teknologi.
3. Kenyamanan (convenience)

   Semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin besar kemungkinan akan diterima. Kenyamanan juga dapat mencakup aksesibilitas dan flesibilitas pengguna.
4. Keamanan, privasi dan kepercayaan (security, privacy and trust)Tingkat kepercayaan terhadap keamanan dan privasi data.
5. Kemudahan (perceived ease of use)

   Semakin mudah suatu teknologi dipahami dan digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna menerima karena merasa akan dapat mempermudah pekerjaanya.

2.2.2 Motivasi

A. Definisi Motivasi

Abraham maslow menyatakan bahwa motivasi adalah sesuatu yang terus menerus (tetap), berfluktuasi dan bersifat kompleks, dan hal itu sebagian besar merupakan karakteristik universal pada setiap kegiatan organisme. Disimpulkan bahwa motivasi adalah dorogan yang berasal dari dalam diri seseoranng untuk melakukan sesuatu Tindakan demi tercapainya tujuan. (muhfizar, 2021)

Berdasarkan definisi diatas, motivasi dapat berupa dorongan diartikan sebagai sesuatu yang menimbulkan dorongan semangat, kekuatan, arahan bagi mereka yang mencoba mencapai tujuannya. Keterbatasan definisi motivasi diatas menyiratkan hal ini yang

memuat tiga hal yangtermasuk di dalamnya antara lain upaya, tujuan, dan kebutuhan. Unsur upaya adalah ukuran intensitas, jika seseorang termotivasi, mereka akan mencoba mengulanginya Tindakan sebelumnya. Namun kemungkinan kecil upaya besar akan meningkatkan kinerja dan menghasilkan keuntungan. Ketika usaha diarahkan

pada sesuatu tanda positif bahwa organisasi memiliki kemampuan untuk mencapai tujuannya. Itu sebabnya kita harus melakukannya memperhitungkan kualitas upaya dan intensitasnya. Motivasi bisa datang dari diri seseorang sendiri (pegawai). Berupa peningkatan kesadaran akan pentingnya manfaat kerja, dilaksanakan olehnya. Motivasi seperti ini disebut motivasi intrinsik (*motivation intrinsic*). Mereka merasa bertanggung jawab atas pekerjaan tersebut, jadi tanpa factor eksternal, yang membuat mereka menerima insentif untuk implementasinya pekerjaan. Namun, ada juga motivasi yang muncul dari situ melampaui orangnya, apa yang kita sebut motivasi eksternal (motivasi eksternal). Motivasi eksternal adalahdorongan kerja yang berasal dari luar pekerja, berupa suatu kondisi yang menuntut sesuatu pekerjaan secara maksimal.

Motivasi kerja adalah perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku karyawanpekerjaan. Motivasi dalam bekerja adalah suatu proses menunjukkan intensitas, arah, dan ketekunan sebagai upaya mencapai tujuan organisasi. (Soelistya, n.d.)

B. Faktor faktor yang mempengaruhi Motivasi kerja

Motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai factor baik factor internal maupunfactor eksternal. motivasi innternal sangat penting untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi dan kinerja optimal secara konsisten. Motivasi internal terbentuk dalam diri sendiri seseorang seperti memberikan reward atau penghargaan kepada karyawan yang memberikan kinerja yang optimal dan diatas standar perusahaan, memberikan promosi jabatan kepada karyawan berprestasi, serta memberikan kesempatan melanjutkan Pendidikan kepada karyawan yang berpotensi, dan sebagainya

Sedangkan motivasi eksternal adalah suatu atau dorongan atau kekuatan yang ada di dalam diri seseorang yang dipengaruhi oleh faktor internal yang dikendalikan oleh manager, seperi penghargaan, kenaikan pangkat dan tanggung jawab. Motivasi dari sumber luar termasuk komponen pengendalian yang dilakukan oleh manajer dan yang meliputi hal-hal seperti gaji atau upah, keadaan kerja dan kebijaksanaan perusahaan. Manajer suatu perusahaan dapat menggunakan motivasi eksternal yang positif ataupun negatif. (Christin & Mukzam, 2018)

1. Motivasi positif

Motivasi positif adalah dorongan yang diberikan oleh seorang agar orang lain bekerja dengan baik. Memberikan penghargaan atau pujian kepada hasil kerja seseorang, agar orang tersebut senang dan tergerak untuk makin giat berusaha. Memberikan perhatian yang tulus kepada karyawan Memberikan hadiah kepada pemenang persaingan juga

merupakan bentuk motivasi positif Dijalankan partisipasi akan memberikan manfaat seperti dapat dihasilkannya suatu keputusan yang lebih baik. Penyelesaian sutau pekerjaan yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan kepuasan dan kebanggaan.

2. Motivasi negatif

Motivasi negatif biasanya dilakukan dalam rangka menghindari kesalahan kesalahn dalam usaha mengeejar sesuatu

Bentuk motivasi negate biasanya berupa sanksi keada diri sendiri dalam ranah pekerjaan, atasan bisa memberikan motivasi negative dengan pembebanan denda kepada karyawan yang melanggar aturan.

C. Indikator Motivasi

Untuk mengetahui tentang adanya motivasi kerja maka sangatlah penting untuk mengetahui beberapa indikator motivasi. Indikator variabel Motivasi menurut Abraham Maslow dalam buku (Suswati, 2020) yaitu:

1. Kebutuhan fisiologis (*physiological need*)

Physiological needs yaitu kebutuhan untuk hidup dengan kata lain, termasuk kebutuhan seperti makan, minum, rumah, dan hal lainnya.

2. Kebutuhan keselamatan dan keamanan (*Safety and security needs*)

Adanya kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan.

3. Kebutuhan sosial (*Affiliation or acceptance needs orbelongingness*)

Kebutuhan akan hubungan sosial, teman, *afiliasi*, interaksi, dicintai dan mencintai, sertaditerima dalam pergaulan kelompok pekerja dan lingkungannya.

4. Kebutuhan akan penghahrgaan atas prestasi (*Esteem or status needs*)

Kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan serta penghargaan prestasi dari karyawandan masyarakat lingkungannya.

5. Aktualisasi diri (*Self actualization*)

Kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, Kreativitas dan potensioptimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan.

Berdasarkan pendapat diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa indikator motivasi kerjayaitu kerja keras, orientasi masa depan, tingkat cita-cita yang tinggi, orientasi tugas atau sasaran, usaha untuk maju, ketekunan, pemanfaatan waktu dan rekan kerja yang dipilih.

D. Tujuan pemberian motivasi

Dalam proses motivasi perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan organisasi, baru kemudiankaryawan dimotivasi kearah tujuan itu. Secara umum motivasi bertujuan agar karyawan mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai. Serta untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan, mempertahankan loyalist dan kestabilan karyawan dalam perusahaan. Secara rinci, tujuan pemberian motivasi kerja adalah sebagai berikut :

a. Meningkatkan semangat kerja karyawan
b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
d. Mempertahankan kestabilan karyawan
e. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
f. Meningkatkan prestasi kerja karyawan
g. Mengefektifkan pengadaan karyawan
h. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
i. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas, dan partisipasi karyawan
j. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
k. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
l. Meningkatkan efektivitas penggunaan bahan baku dan alat

Dari tujuan pemberian motivasi diatas dapat disimpulkan bahwa pemberian motivasi sangat berperan penting dalam penentuan prestasi kerja karyawan, karena pemberian motivasiyang tepat dan sesuai akan meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Perlu diperhatikan bahwa setiap karyawan memiliki kebutuhan dan motivasi yang berbeda-beda oleh karena itu perusahaan perlu memahami kebutuhan dan motivasi karyawan untuk dapat memberikan motivasi yang tepat dan efektif. Pemberian motivasi yang tepat dapat membantu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas kerja karyawan, sertamemperkuat loyalitas dan kestabilan karyawan dalam perusahaan. (Agustini, 2019)

2.2.3 Kompetensi

A. Definisi kompetensi

Menurut Boyatzis (1982) dalam buku (Soelistya, 2022) kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seorang individu, yang secara kausal (perubahan dalam

satu variabel menyebabkan perubahan yang lain) terkait dengan kinerja kerja yang efektif. Kompetensi merupakan kemampuan seorang karyawan untuk menerapkan keterampilan ke dalam lingkungan tempat kerja. Kompetensi juga dapat didefinisikan sebagai pembelajaran kolektif, keterampilan dan teknologi yang dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi (Rianto Rahadi & mifta Farid, 2021

Kompetensi meggambarkan apa yang dilakukan orang disuatu tempat tertentu bekerja pada tingkat yang berbeda dan menjelaskan standar masing-masing secara rinci tingkat mengidentifikasi sifat, keterampilan yang dibutuhkan individu untuk bekerja melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif mencapai standar mutu professional dalam bekerjamencakup semua dokumentasi kinerja, kemampuan, dan manajemen pengetahuan khusus, sikap, komunikasi, penerapan dan pengembangan, ada lima tipe karakteristik terpenting menurut (wibowo, 2007) :

1. Motif adalah sesuatu yang terus-menerus dipikir atau diinginkan oleh orang yangmenyebabkan Tindakan tersebut.
2. Sifat adalah karakteristik fisik dan tanggapan yang konsisten untuk situasi atauinformasi
3. Konsep diri adalah pandangan, prinsip atau gambaran diri seseorang.
4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam lingkungan tempat mereka bekerja.
5. Keterampilan adalah kemampuan untuk melakukan tugas-tugas fisik atau mentaltertentu.

Merupakan peta kapasitas kepemimpinan berdasarkan atribut pekerjaan. Yang merupakan kombinasi dari berbagai keterampilan, kematangan, pengalaman, keefektifan, keefisienan dan kepuasan dalam mengemban tanggung jawab pekerjaanya sebagai seorang pemimpin.

B. Manfaat Kompetensi

Manfaat terhadap pegawai atau karyawan Penerapan keterampilan yang dimiliki seseorang untuk bekerja secara otomatis akan mendapatkan pengakuan kualifikasi. Kompetensi juga bisa digunakan untuk pengembangan karir menuju ke jenjang berikutnya. Mereka bisa terus meningkatkan keterampilan dengan mengikuti berbagai pelatihan yang ada. Manfaat kompetensi bagi organisasi SDM yang kompetensinya sudah terindentifikasi akan memberikanmanfaat melalui keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan sebuah organisasi. Adanyakompetensi juga menjadi dasar dalam sistem kualifikasi nasional yang dibutuhkan industri. (Yusup, 2021)

Menurut Brockmann (2008) dalam buku (Rahadi, et al., 2021), Manajemen berbasis

kompetensi adalah tren baru dalam manajemen sumber daya manusia yang menekankan keahlian khusus yang digunakan dalam posisi tertentu, memungkinkan manajemen yanglebih individual dan pengembangan keahlian yang lebih individual dalam jalur karir. Dari perspektif, kompetensi khusus untuk perusahaan atau pekerjaan yang diberikan dalam suatu organisasi.

Menurut (Enny, 2019) Secara keseluruhan Manfaat kompetensi jelas bagi karyawan, yaitu, menawarkan Deskripsi standar keunggulan dan berperan potensial di masa depan. Berikutbeberapa alasan perusahaan-perusahaan menerapkan kompetensi pegawai:

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai

Keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan kinerja.

2. Alat seleksi karyawan

Dengan menggunakan kompetensi standar sebagai metode seleksi, dapat perusahaan dapat memilih kandidat karyawan terbaik.

3. Memaksimalkan produktivitas

Karena Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang telah dilatih secara terarah untuk memenuhi kekurangannya dalam keterampilan dan memungkinkan mobilitas vertical dan horizontal.

4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi

Ada kemungkinan bahwa model kompetensi dapat digunakan untuk membangun sistem kompensasi yang akan dianggap lebih adil. Dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan perilaku yang diharapkan dan yang ditunjukkan oleh seorang karyawan, kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan.

5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Keterampilan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang terus berubah dapat ditetapkan dengan model kompetensi.

6. Menyelaraskan perilaku dengan nilai-nilai organisasi

Model kompetensi adalah cara yang paling mudah untuk mengatakan apa yang penting bagi unjuk kerja karyawan.

C. Indikator Kompetensi

Indikator variabel Kompetensi menurut sedarmayanti dalam buku (Enny, 2019) sesuaidengan undang-undang ketenagakerjaan no 13 tahun 2003 yaitu :

1. Pengetahuan (Knowledge)

yaitu informasi yang dimiliki atau dikuasai seseorang dalam bidanag tertentu.

2. Kemampuan (Skill)

Yaitu sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yangdibebankan kepada karyawan.

3. Sikap (attitude)

yaitu respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar.

D. Tipe- Tipe Kompetensi

Berbagai jenis kompetensi dikaitkan dengan aspek perilaku manusia dan kemampuannya. Menurut Wibowo (2012) dalam buku (Soelistya, 2022) ada beberapa tipe kompetensi, yaitu

a. Perencanaan (planning competency)

Kompetensi terkait penetapan tujuan dan penilaian risiko dan mengembangkan serangkaian Tindakan untuk mengatasinya mencapai tujuan organisasi. Keterampilan ini saling terkait dengan semua perencanaanya.

b. Mempengaruhi (influence competency)

Kompetensi terkait dengan pengaruh yang dijalankan kepada pegawai organisasi, keduanya pegawai pada tingkat pribadi dan manajerial. Keterampilan ini saling berhubungan dengan pengaruh terhadap orang lain.

c. Berkomunikasi (Communication competency)

Mengenai kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, melakukan komunikasi verbal, Dan non verbal. Kompetisi ini berkaitan dengan segalanya. Terkait dengan komunikasi.

d. Interpersonal (interpersonal competency)

Kompetensi yang berkaitan dengan segala menyangkut empati, persuasif, negosiasi danresolusi konflik dan perbedaan.

e. Berpikir (Thinking competency)

Kompetensi ini berkaitan dengan pemikiran dan pemikiran strategis analitis dan berorientasi pada Tindakan. Kompetisi ini berhubungan dengan pikiran.

f. Organisasi (organizational competency)

Kompetensi yang berkaitan dengan perencanaan pekerjaan, organisasi sumber daya, pengukuran kemajuan erta toleransi risiko dalam kaitannya pengambilan keputusan.

g. Sumber daya manusia (Human resource management competency)

Berkenaan dengan kompetensi pengembangan memotivasi dan meningkatkan kinerja danproduktivitas pekerjaan SDM.

h. Kepemimpinan (leadership competency)

Kompetensi terkait kemampuan internal posisi, pengembangan organisasi, mengelola transaksi, menciptakan visi, dan memberikan hasil alamat ke karyawan lain.

i. Pelayanan (client service competency)

Kompetensi ini mengacu pada kemampuan untuk melakukan hal tersebut mengidentifikasidan mendukung pelanggan eksternal atau internal.

j. Bisnis (business competency)

Kompetensi yang berkaitan dengan aspek keuangan, penciptaan sistem kerja dan pengambilan keputusan strategis.

k. Manajemen individu (self management competency)

Kompetensi yang berkaitan dengan motivasi diri, bertindak dengan percaya diri danmengelola pembelajaran secara mandiri.

l. Teknis (technical/operational competency)

Kompetensi melaksanakan tugas kantor yang juga bekerja dengan teknologi dan mesinmelakukan tugasnya dengan baik.

Makna kompetensi mencakup Sebagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat padaseseorang dengan perilaku ini dapat dikembangkan lebih lanjut dalam berbagai situasi dan tugaspekerjaan.Analisa kompetensi terutama didasarkan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan pengembangan karir, Namun, Untuk mengetahui seberapa efektif tingkat kinerja yang diharapkan, penentuan tingkat kompetensi diperlukan. Mengembangkan keterampilan tidak mudah karena mungkin membutuhkan lebih dari sekedar keterampilan fisik.

2.2.4 Kinerja karyawan

A. Definisi Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah prestasi yang dicapai seseorang atau kelompok berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya selaras dengan tujuan organisasi secara efisien dan efektif.Robbins (2006), menguraikan beberapa indikator kinerja karyawan meliputi (1) Kualitas didaskan pada persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan, (2) Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang ditunjukkan dalam bentuk jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan, (3) Ketepatan waktu dedifinisikan sebagai jumlah aktivitas yang telah diselesaikan pada tanggal yang ditetapkan dari perspektif koordinasi dengan hasil output dan untuk memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Dengan melakukan penilaian kinerja karyawan yang efektif, perusahaan dapat mengoptimalkan kemampuan karyawannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain itu kinerja karyawan juga akan optimal karena karyawan akan termotivasi untuk menjadi lebih baik lagi dari hari ke hari. Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai-sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja, walaupun berbeda dalam tekanan rumusannya, namun secara prinsip kinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Kinerja didefinisikan sebagai sebuah hasil (output) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh bagian organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (input). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Kinerja individu dan organisasi berkorelasi dalam kerangka organisasi. Untuk mencapai tujuan mereka,organisasi, baik swasta maupun pemerintah, harus digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku. Dengan kata lain, tercapainya tujuan organisasi hanya dapat dicapai melalui upaya yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi menurut (Yuniarti et al., 2021)

B. Manfaat kinerja karyawan

Banyak sekali manfaat yang akan diperoleh perusahaan jika memiliki karyawan yang kinerjanya baik. Menurut Rivai (2013) manfaat-manfaat kinerja adalah sebagai berikut :

1. Perbaikan-prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi karyawan.
2. Keputusan penempatan, membantu-dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat-padaumumnya.
3. Sebagai perbaikan Kinerja pegawai.
4. Sebagai-Latihan dan pengembangan pegawai.
5. Umpan balik sumber daya manusia.

Prestasi yang baik atau buruk diseluruh perusahaan mengidentifikasi seberapa baik sumber daya manusianya berfungsi. Sementara itu, menurut Budianto & kartini (2015) mengatakan bahwa manfaat kkinerja adalah untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negative dari suatu kebijakan operasional. (Jufrizen, 2021)

C. Indikator kinerja karyawan

Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang dapat diukur dan dinilai melalui berbagai indicator yang mencerminkan sejauh mana karyawan dapat mencapai tujuan dan tugas mereka dalam lingkungan kerja. setelah rangkaian kejadian. Kinerja memerlukan dukungan sarana, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik. Untuk mengukur kinerja, terdapat beberapa indikator yang dikembangkan oleh Mangkunegara 2012 dalam buku (Nuraini, 2023) yaitu :

1. Kualitas kerja

Pengukuran kualitas kerja dilihat dari sejauh mana mutu seorang karyawan memenuhi atau bahkan melebihi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Kuantitas kerja

Mengacu pada seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang karyawan dalam periode waktu tertentu.hal ini berkaitan dengan produktivitas individu dalam menjalankan tugas- tugas mereka.

3. Tanggung jawab

Indikator kinerja yang mencerminkan sejauh mana karyawan dapat mengemban tugas-tugas dan tanggung jawab mereka dengan penuh dedikasi dan komitmen.mencakup kemampuan untuk memprioritaskan tugas, mengatasi hambatan, dan memastikan bahwa pekerjaan yang diberikan telah terselesaikan dengan baik.

4. Disiplin kerja

Mencakup sejauh mana karyawan dapat mematuhi aturan, norma, dan prosedur yang berlaku dalam organisasi

5. Prestasi kerja

Hasil akhir dari upaya karyawan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.Ini mencakup pencapaian target, proyek-proyek yang berhasil, kontribusi positif terhadap tim,dan pengakuan atas prestasi kerja yang luar biasa.

D. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Menurut Mathis dan Jackson (2012) dalam buku (Soelistya, 2022) ada tiga faktor yangmempengaruhi kinerja pegawai, yaitu :

1. Kemampuan individual

Kemampuan ini mencakup bakat, minat, dan faktor kepribadian.

2. Usaha yang dicurahkan

Ketika seorang pekerja bekerja, di mana mereka bekerja, dan mengapa mereka termotivasi adalah semua usaha yang dicurahkan.

3. Lingkungan organisasional

Dalam lingkungan organisasional, organisasi menyediakan fasilitas bagi pegawai meliputipelatihan dan pengembangan, peralatan, teknologi, dan manajemen.

Namun, terdapat beberapa faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja pegawai, berikut adalahbeberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu :

a. Sarpras tempat kerja
b. Lingkungan kerja
c. Jobdesk pekerjaan
d. Pemimpin perusahaan
e. Jenjang karir
f. Beban pekerjaan
g. Rekan kerja
h. Sistem komunikasi
i. Kesehatan fisik dan jiwa
j. Kreativitas dan inovasi
k. Talenta

Dalam sebuah organisasi, faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan guna menjaga kestabilan produktivitas setiap karyawan yang bekerja di perusahaan atau organisasi tersebut.

E. Strategi meningkatkan kinerja karyawan

Menurut Achaffer (2010) dalam buku . (Soelistya, 2022) menyampaikan strategi untuk mencapai peningkatan kinerja berkualitas dan mengatasi masalah yang ditemui dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, yaitu :

1. Seleksi, tujuan untuk mengatasi masalah paling urgen, pastikan semua masalah diatasi secara menyeluruh, termasuk biaya yang terlalu tinggi, spesifikasi kualitas yang rendah, dan target yang tidak tercapai.
2. Spesifikasi hasil, sasaran harus SMART (Specific, measurable, achievable,

realistic, time- bound)

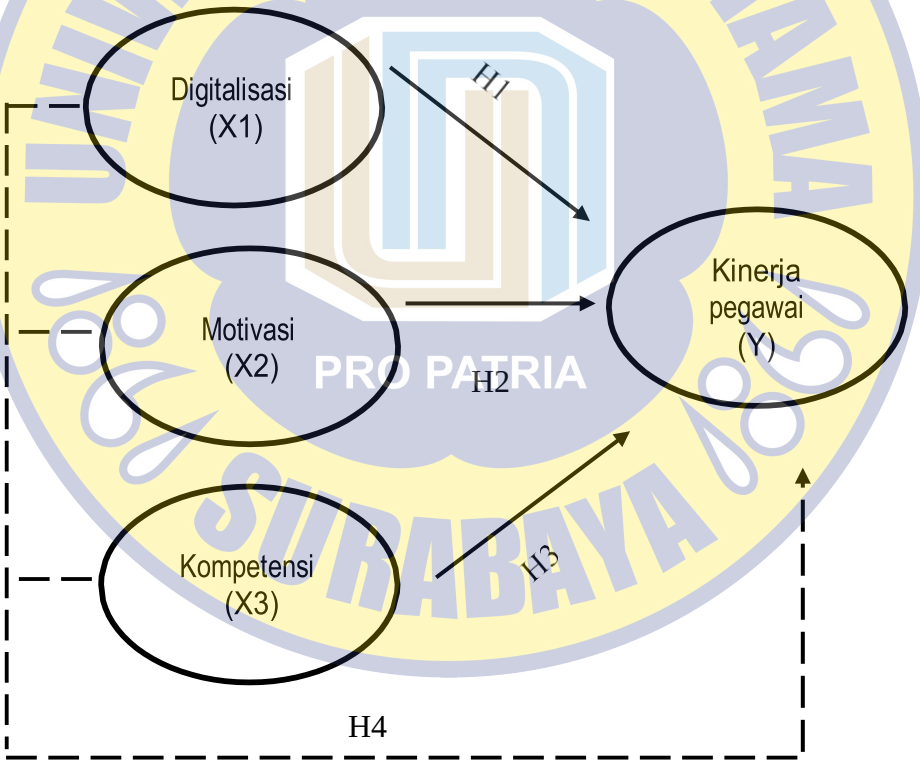
3. Komunikasi yang jelas.

4. Alokasi tanggung jawab, organisasi perlu membagi atau mengalokasikan tanggung jawab untukmencapai tujuan setiap pegawai.

5. Luas proses, sukses dalam mencapai tujuan dapat digunakan untuk mengulangi proses dengantujuan yang baru atau perluasan tujuan yang terdahulu.

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka konsep penelitian yang diajukan dalam Tugas Akhir iniadalah sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Keterangan :

——→ **:** Pengaruh Parsial

— — —→ **:** Pengaruh Simultan

2.4 Hipotesis

Dalam suatu penelitian penggunaan hipotesis menjadi dasar dari permasalahan dan tujuan penelitian. Hipotesis merupakan hasil sementara yang dijadikan dasar dalam melaksanakan penelitian. Sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Digitalisasi Berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai PT.Bank Mandiri (Persero)Tbk (Kantor Pusat Jakarta – *Cash & trade operation group*)
H2 : Motivasi Berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai PT.Bank Mandiri (Persero)Tbk (Kantor Pusat Jakarta – *Cash & trade operation group*)
H3 : Kompetensi Berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai PT.Bank Mandiri (Persero)Tbk (Kantor Pusat Jakarta – *Cash & trade operation group*)
H4 : Digitalisasi, Motivasi, Dan Kompetensi Berpengaruh secara Simultan terhadap kinerjapegawai PT.Bank Mandiri (Persero)Tbk (Kantor Pusat Jakarta – *Cash & trade operation group*