

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam persaingan berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, hal yang harus diperhatikan adalah sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia mempunyai peran yang strategis untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi yang baik. Sumber daya manusia dalam organisasi memiliki peran dan fungsi yang sangat penting bagi tercapainya tujuan perusahaan, sumber daya manusia di sini mencakup keseluruhan manusia yang ada dalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional organisasi mulai dari level yang paling bawah hingga yang paling atas (*top management*), meskipun berbeda level, seluruh elemen sumber daya manusia tersebut memiliki peran yang sama terhadap tercapai tidaknya tujuan organisasi, pengabaian terhadap salah satu bagian berakibat terhambatnya pencapaian tujuan organisasi.

Pengertian kinerja menurut Umam (2010:189) adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja. Kinerja seperti yang dikemukakan oleh Julianingtyas (2012) adalah sebagai evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh atasan, rekan kerja, diri sendiri dan bawahan langsung.

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting seorang manajer atau pimpinan. Kegiatan penilaian ini penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang kinerja mereka. Untuk mengukur atau menilai kinerja merupakan hal yang paling pokok dan penting untuk menetapkan kriterianya terlebih dahulu.

Berbagai cara bisa ditempuh organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai diantaranya melalui *self esteem*, *personal knowledge* dan pemanfaatan teknologi informasi. *Self Esteem* dalam organisasi sebagai nilai yang dimiliki oleh individu atas dirinya sendiri sebagai anggota organisasi yang bertindak dalam konteks organisasi. Kinerja juga tergantung pada apa yang dirasakan individu terhadap pekerjaannya. Individu yang memiliki keyakinan nilai diri sendiri yang tinggi cenderung memandang diri mereka sendiri sebagai orang yang penting, berharga, berpengaruh dan berarti dalam konteks organisasi yang mempekerjakan mereka.

Individu yang memiliki *self esteem* yang tinggi dimana mereka yakin akan kemampuan dirinya sendiri dan merasa berharga di lingkungannya, maka semakin tinggi prestasi kinerja individunya. *Self esteem* adalah suatu keyakinan nilai diri sendiri berdasarkan evaluasi diri secara keseluruhan. Perasaan-perasaan *self esteem*, pada kenyataannya terbentuk oleh keadaan kita dan bagaimana orang lain memperlakukan kita. Seseorang dengan *self esteem* yang tinggi dimana mereka melihat dirinya berharga, mampu dan dapat diterima. Orang dengan *self esteem* rendah tidak merasa baik dengan dirinya

Selain *self esteem* hal lain yang perlu ditempuh organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah *personal knowledge*. Pengetahuan saat ini diakui sebagai aset penting yang harus dimiliki bersama dengan sumber daya tradisional lainnya seperti uang dan bahan baku. Pengetahuan juga merupakan sumber daya yang strategis untuk semua tipe organisasi dan institusi, baik itu sektor swasta maupun sektor publik, baik yang berorientasi layanan maupun yang berorientasi pada produk. Aset pengetahuan bahkan dapat memberikan nilai yang jauh lebih besar dibandingkan dengan aset yang berwujud dengan membantu suatu organisasi dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Hal ini bisa dilihat karena *personal knowledge* menyatu dalam kegiatan rutin organisasi dan dikembangkan dari pengalaman, yang karena itu cenderung unik dan sulit ditiru

Personal knowledge yang meliputi pengalaman seseorang, kemampuan menyerap, kemampuan belajar dan kemampuan personal menjadi salah satu faktor bagi individu dalam organisasi untuk mengetahui dengan jelas peran dan tanggung jawab masing-masing dalam mengelola pengetahuan dan menjalankan proses *knowledge management* (mempelajari, meningkatkan, atau mengalirkan pengetahuan). Karena setiap individu memiliki pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang berbeda, maka berbeda pula kualitas kinerja.

Selain *self esteem* dan *personal knowledge*, hal lain yang perlu ditempuh organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah pemanfaatan teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan salah satu strategi bersaing dalam organisasi untuk meraih kesuksesan secara signifikan. Inovasi dari teknologi

informasi memungkinkan organisasi lebih berkembang dan lebih unggul dengan memanfaatkan secara baik dari *sustainable technology*. Seperti yang dikemukakan oleh Nath dan Standing (2010), kunci keberhasilannya organisasi sebagian besar terletak pada penggunaan efektifitas teknologi informasi.

Menurut Rita dan Lilis (2016), kegunaan informasi adalah untuk mengurangi adanya ketidakpastian di dalam pengambilan keputusan suatu pekerjaan dan pengambilan keputusan diperoleh dari sistem informasi atau disebut juga *information processing system*. Menurut Rita dan Lilis (2016), penerapan teknologi informasi pada perusahaan telah berkembang menjadi sistem informasi yang memberikan kemudahan bagi perusahaan dan juga memberikan pengaruh kinerja karyawan, sehingga karyawan akan meningkatkan kinerjanya.

Pemanfaatan teknologi informasi menurut Bela (2013), merupakan saran penunjang/pendorong bagi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan dilakukan secara efektif dan jika pengguna dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik maka pemanfaatan teknologi informasi data meningkatkan kinerja individu. Teknologi informasi dikatakan secara baik dapat diartikan pengguna puas dalam menggunakan teknologi informasi.

Peranan penggunaan teknologi informasi adalah untuk menjalankan pertumbuhan kinerja yang lebih baik dalam implementasinya. Pengguna teknologi informasi perlu adanya SDM yang siap dan mampu berperan secara aktif dalam perencanaan strategis organisasi. Teknologi informasi sangat cepat dalam perubahan perangkat keras terdapat pada alat dan perangkat lunak yang ada pada sistem. Jika perkembangan teknologi informasi tidak diikuti dengan ketrampilan

yang baik pada penggunaan, pengoperasian teknologi dan sistem, maka organisasi tersebut akan terhambat dalam proses pencapaian tujuan organisasi.

Pada kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu sudah menggunakan teknologi informasi untuk mendukung pekerjaan agar tepat, sesuai dan cepat, akan tetapi tidak dimungkinkan jika teknologi tersebut akan selalu digunakan. Teknologi informasi juga terus berkembang dan akan ada terus pembaharuan teknologi untuk meningkatkan daya kerja yang secara perlahan memangkas birokrasi di kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu. Seorang aparatur sipil negara diharuskan mampu dan kreatif untuk menggunakannya. Teknologi informasi dibuat bukan berarti mempersulit pengguna, akan tetapi membantu pertumbuhan kerja yang semakin lebih baik.

Peneliti telah melakukan observasi dan wawancara dilapangan dengan beberapa orang pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu, ditemukan bahwa terdapat permasalahan yang berkaitan dengan *self esteem* pada diri pegawai berupa kompetensi yang dimiliki beberapa orang pegawai kurang mendukung pekerjaan yang dilakukannya saat ini, sehingga pegawai kurang mampu mencapai prestasi yang maksimal. Hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai kebanyakan adalah tamatan SMA sederajat. Adapun data pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan tingkat pendidikannya dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
Kabupaten Rokan Hulu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SLTA/Sederajat	112
2.	D3	15
3.	S1	54
4.	S2	3
Jumlah Total		184

Sumber : Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, 2020

Dari Tabel 1.1 terlihat bahwa sebagian besar pendidikan yang dimiliki pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu adalah tamatan SLTA/Sederajat. Hal ini tentunya secara tidak langsung berpengaruh terhadap keberhasilan pencapaian kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan, ditemukan permasalahan yang menyangkut dengan *personal knowledge* berupa kurangnya keterampilan teknik pegawai dalam menjalankan tugas (*Task-skills*). Hal ini dikarenakan jenis pelatihan dalam menggunakan peralatan ataupun prosedur dan pengetahuan lapangan masih kurang, sehingga pegawai tidak sepenuhnya menjalankan tugas rutin, artinya pegawai melaksanakan tugas hanya sebagai bentuk tanggung jawab pekerjaan namun tidak sesuai dengan standar yang ada.

Selanjutnya untuk permasalahan pemanfaatan teknologi informasi yaitu kurangnya keterampilan pengguna atau pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu dalam menggunakan teknologi informasi yang ada, sehingga walaupun sudah menggunakan teknologi informasi seperti jaringan online, namun pegawai belum bisa menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya.

Adanya permasalahan *self esteem*, *personal knowledge* dan pemanfaatan teknologi informasi yang terjadi pada pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman secara tidak langsung mempengaruhi pencapaian target kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Rincian Pelaksanaan Program Kerja Dan Realisasi Program Kerja
Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2019

No	Urusan/Bidang Urusan pemerintahan/Program Prioritas Pembangunan	Kondisi Kinerja RPJMD Tahun 2017 Rp dan %	Realisasi Kinerja Tahun 2019 Rp dan %	Keterangan
1.	Pekerjaan Umum			
	a. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	(93,4%)	(91%)	Turun 2,4%
	b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	(90,75%)	(99%)	Naik 8,25%
	c. Program Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Pemerintah Daerah	(85,4%)	(87%)	Naik 1,6%
	d. Program Pengembangan Kinerja Pengelolaan Sanitasi	(93,9%)	(75%)	Turun 18%
	e. Program Pengembangan Kinerja Pembangunan Air Minum	(80,4%)	(90%)	Naik 9,6%
2.	Perumahan			
	Program Pengembangan Perumahan	(80,9%)	(78%)	Turun 2,9%
3.	Penataan Ruang			
	a. Program Perencanaan Tata Ruang	(86,9%)	(98%)	Naik 11,1%
	b. Program Pemanfaatan Ruang	(96,8%)	(84%)	Turun 12,8%
	c. Program Pengendalian Pemanfaatan Ruang	(78,44%)	(87%)	Naik 8,56%

Sumber : Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu (Dinas Tata Ruang Dan Cipta Karya), 2020

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa selama tahun 2019 Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman mempunyai beberapa program kerja dan tidak semua program kerja dapat mencapai target yang sudah ditetapkan.

Penelitian mengenai kinerja telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Puji Susanti Lestari (2018) mengenai pengaruh *personal knowledge*, *job procedure* dan teknologi terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Penerapan *Knowledge Management* pada PT. Nasmoco Karangjati Motor). Hasil analisis menunjukkan baik secara parsial maupun secara simultan, variabel *personal knowledge*, *job procedure* dan teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan.

Selanjutnya Siti Samsiah (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh knowledge management dan teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas swasta di Pekanbaru, namun variabel teknologi informasi yang menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas swasta di pekanbaru.

Sebayang (2017) melakukan penelitian dengan judul pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT. Tomo Food industri Sumedang). Hasil penelitian statistik secara simultan menunjukkan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat dikonfirmasi. Hasil penelitian statistik secara parsial menunjukkan bahwa secara parsial *self*

esteem tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan dan hasil dari beberapa penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali tentang permasalahan yang berhubungan dengan kinerja pegawai, serta untuk mengetahui permasalahan yang ada dilapangan dan mencari solusinya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Self Esteem*, *Personal Knowledge* dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang berada pada latar belakang sebelumnya, sehingga penulis menuangkannya dalam rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Apakah *self esteem* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apakah *personal knowledge* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu?
3. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu?
4. Apakah *self esteem*, *personal knowledge* dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada pada rumusan masalah yang telah di kemukakan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *self esteem* terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh *personal knowledge* terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh *self esteem*, *personal knowledge* dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian ini yang diharapkan bahwasannya hasil dari penelitian ini mampu untuk membantu dan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Secara keseluruhan hasil penelitian ini mampu berguna bagi :

1. Manfaat teoritis
Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengembangan keilmuan bagi program studi Manajemen khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai pemerintahan yaitu peningkatan kualitas sumber daya manusia.

2. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan bagi Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman terutama permasalahan yang menyangkut kinerja pegawai yaitu dengan menjadikan penelitian ini sebagai referensi dalam memahami *self esteem, personal knowledge* dan pemanfaatan teknologi yang mempengaruhi kinerja pegawai.

3. Bagi peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti untuk dapat membagikan ilmu dan menerapkannya melalui pengetahuan yang peneliti hasilkan selama menjadi mahasiswi di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian dan diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang bermanfaat untuk diterapkan dalam lingkungan kerja.

4. Bagi Pengembang Keilmuan

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu dalam bidang peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya meningkatkan mutu pendidikan melalui peningkatan kualitas tenaga pendidik dan dapat dijadikan referensi bagi para peneliti selanjutnya dengan bahan yang sama.

1.5 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.

Bab ini berisikan landasan pemikiran teoritik yang meliputi landasan teori, kerangka konseptual yang mendasari penelitian dan pemaparan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan, ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasional variabel, skala pengukuran data dan tehnik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam Bab ini data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teoritik dalam Bab II sehingga jelas bagaimana data hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan yang telah dikemukakan dahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan kristalisasi dari semua yang telah dicapai pada masing-masing bab sebelumnya, menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Self Esteem*

2.1.1.1 Pengertian *Self Esteem*

Self Esteem dalam organisasi sebagai nilai yang dimiliki oleh individu atas dirinya sendiri sebagai anggota organisasi yang bertindak dalam konteks organisasi. Kinerja juga tergantung pada apa yang dirasakan individu terhadap pekerjaannya. Individu yang memiliki keyakinan nilai diri sendiri yang tinggi cenderung memandang diri mereka sendiri sebagai orang yang penting, berharga, berpengaruh dan berarti dalam konteks organisasi yang mempekerjakan mereka.

Menurut Coopersmith (2012:10) secara jelas juga menyampaikan definisi *self esteem*, menurutnya *self esteem* adalah hasil penilaian individu terhadap dirinya sendiri yang ditunjukkan melalui perilaku. Collins (2011:14) memiliki definisi *self esteem* yang relatif sama, menurutnya *self esteem* merupakan penilaian individu kepada dirinya sendiri, sejauhmana seorang individu tersebut menjadi seperti apa yang diinginkannya. Menurut Baron dan Byrne (2015:9) *self esteem* adalah evaluasi diri yang dibuat oleh masing-masing individu, sikap seseorang terhadap dirinya sendiri di sepanjang dimensi positif-negatif.

Berdasarkan kesimpulan dari beberapa teori yang dikutip dari beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kesimpulan bahwa *self esteem* (kehargaan diri) merupakan hasil dari pertentangan antara *real self* dan *ideal self* dalam diri individu. Ketika individu cenderung memiliki *real self* yang tinggi daripada *ideal self* maka hal tersebut akan mengakibatkan rendahnya *self esteem*

dalam diri individu tersebut, sebaliknya jika *real self* dalam diri individu lebih rendah daripada *ideal self*, maka individu akan memiliki *self esteem* yang tinggi.

2.1.1.2 Indikator *Self Esteem*

menurut Lawrence (2011:11) terdapat tiga indikator dalam *self esteem* individu, yaitu:

1. *Physical self esteem*

Aspek ini berhubungan dengan kondisi fisik yang dimiliki oleh individu. Kemampuan individu untuk menerima keadaan fisiknya atau ada beberapa bagian yang ingin diubah oleh individu tersebut.

2. *Social self esteem*

Aspek ini berhubungan dengan kemampuan individu dalam bersosialisasi dengan lingkungannya. Semua yang masuk pada aspek ini adalah tentang pergaulan individu, entah itu pembatasan pergaulan yang dilakukan oleh individu (memilih-milih teman) atau menerima berbagai macam orang sebagai teman.

3. *Performance self esteem*

Aspek ini berhubungan dengan kemampuan dan prestasi individu, yaitu tentang puas atau tidaknya individu dan juga perasaan percaya diri individu dengan kemampuan yang dimilikinya.

Menurut Coopersmith (2012:10), indikator dalam *self esteem* terdiri dari:

1. Keberhasilan Diri

Keberhasilan mempunyai arti berbeda untuk masing-masing individu. Bagibeberapa orang keberhasilan diwakili oleh penghargaan yang berupa materi dan popularitas. Ada empat area keberhasilan *self esteem*, yaitu:

1) *Significance* (Keberartian)

Significance merupakan penerimaan perhatian dan kasih sayang dari orang lain. Penerimaan dan perhatian ditandai dengan adanya kehangatan, tanggapan, minat, serta rasa suka terhadap individu sebagaimana individu itu sebenarnya. Penerimaan dan perhatian juga tampak dalam pemberian dorongan dan semangat ketika individu membutuhkan dan mengalami kesulitan, minat terhadap kegiatan dan gagasan individu, ekspresi kasih sayang dan persaudaraan, disiplin yang relatif ringan, verbal dan rasional, serta sikap yang sabar.

2) *Power* (Kekuatan)

Power menunjukkan suatu kemampuan untuk bisa mengatur dan mengontrol tingkah laku orang lain berdasarkan pengakuan dan rasa hormat yang diterima individu dari orang lain.

3) *Competence* (Kompetensi)

Competence dimaksudkan sebagai keberhasilan dalam mencapai prestasi sesuai tuntutan, baik tujuan atau cita-cita, baik secara pribadi maupun yang berasal dari lingkungan sosial.

4) *Virtue* (Kebajikan)

Menunjukkan adanya suatu ketaatan untuk mengikuti standar moral, etika, dan agama.

2. Nilai dan Aspirasi

Nilai diperoleh dari pengalaman dan yang ditanamkan oleh orang tua sejak kecil pada individu. Penilaian atau evaluasi diri individu ditentukan oleh keyakinan-keyakinan individu mengenai cara orang lain mengevaluasi dan memberikan penilaian atas diri individu tersebut. Individu mempunyai *self*

esteem rendah akan mempunyai tingkat aspirasi rendah. Sebaliknya, individu yang mempunyai *self esteem* tinggi akan mempunyai aspirasi yang tinggi.

3. Pertahanan

Pertahanan diwakili oleh kemampuan individu untuk berusaha melawan perasaan ketidak mampuan dalam melakukan sesuatu. Individu dengan *self esteem* yang tinggi akan mempertahankan kemampuan dalam bersaing.

2.1.2 Personal Knowledge

2.1.2.1 Pengertian Personal Knowledge

Personal knowledge yang meliputi pengalaman seseorang, kemampuan menyerap, kemampuan belajar, dan kemampuan personal menjadi salah satu faktor bagi individu dalam organisasi untuk mengetahui dengan jelas peran dan tanggung jawab masing-masing dalam mengelola pengetahuan dan menjalankan proses knowledge management (mempelajari, meningkatkan, atau mengalirkan pengetahuan). Karena setiap individu memiliki pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang berbeda, maka berbeda pula kualitas kinerja.

Luthans, (2010:12) menyebutkan bahwa *personal knowledge*, yaitu pengetahuan yang disimpan dalam otak seseorang, dan pengetahuan ini bersifat pribadi. Hal ini terkumpul melalui studi dan pengalaman seseorang yang dikembangkan melalui proses interaksi dengan orang lain.

Siswanto (2013:28) menyatakan bahwa *personal knowledge* adalah sesuatu yang kita sudah alami namun sulit untuk dijelaskan secara jelas dan terdokumentasi. *Knowledge* ini sangat sulit dibagikan atau diberikan kepada orang lain karena *knowledge* tersebut tersimpan pada masing-masing pikiran seseorang atau individu yang ada di dalam organisasi. Dengan adanya manajemen

pengetahuan, *personal knowledge* diubah menjadi *explicit knowledge* yang dapat dibagikan, dikomunikasikan serta didokumentasikan. Dokumentasi sangat penting dalam manajemen pengetahuan karena tanpa dokumentasi semua pengetahuan yang ada tetap akan menjadi *personal knowledge* dan pengetahuan menjadi sulit untuk digunakan dalam organisasi (Maimunah et al. 2010:17).

Menurut Debowski (2013:18), *personal knowledge* adalah pengetahuan yang bersumber atau diambil dari pengalaman dan pembelajaran seseorang, sehingga sulit untuk dibagikan kepada orang lain karena penyebaran *knowledge* tidak terdokumentasi. *Personal knowledge* tidak dinyatakan dalam bentuk tulisan, melainkan sesuatu yang terdapat dalam benak orang-orang yang bekerja di dalam suatu organisasi.

Menurut Danim (2010), *personal knowledge* adalah pengetahuan yang diperoleh karyawan berupa pengalaman baik dari kejadian sehari-hari maupun sumber lainnya. Jadi bisa dilihat bahwa *personal knowledge* atau pengetahuan merupakan kumpulan dari informasi yang dimiliki oleh setiap individu dan dijadikan sebagai keahlian dan pemecahan masalah.

2.1.2.2 Indikator *Personal Knowledge*

Danim (2010), menyebutkan indikator untuk mengukur dasar *personal knowledge*, yaitu :

1. Keterampilan Teknik (*technical skills*)

Keterampilan teknik merupakan kompetensi spesifik untuk melaksanakan tugas atau kemampuan menggunakan teknik-teknik, alat-alat, prosedur-prosedur dan pengetahuan tentang lapangan yang dispesialisasi secara benar dan tepat dalam pelaksanaan tugasnya.

2. Keterampilan Administratif

Keterampilan administratif merupakan kemampuan untuk mengurus, mengatur, dan mencatat informasi tentang pelaksanaan dan hasil yang dicapai serta berbagai hambatan-hambatan yang dialami maupun.

3. Keterampilan Hubungan Manusia

Keterampilan hubungan manusia adalah kemampuan untuk memahami dan memotivasi orang lain, sebagai individu atau dalam kelompok .kemampuan ini berhubungan dengan kemampuan menseleksi pegawai, menciptakan dan membina hubungan yang baik , memahami orang lain ,memberi motivasi dan bimbingan dan mempengaruhi para pekerja ,naik secara individual atau kelompok.

4. Keterampilan konseptual

Keterampilan konseptual adalah kemampuan mengkoordinasi dan mengintergrasi semua kepentingan kepentingan dan aktifitas -aktifitas organisasi atau kemampuan mental mendapatkan, menganalisa dan interpretasi informasi yang diterima dari berbagai sumber. Ini mencakup kemampuan melihat organisasi sebagai suatu keseluruhan ,memahami bagaimana hubungan antar unit atau bagian secara keseluruhan, memahami bagaimana bagian-bagian tergantung pada yang lain, dan mengantisipasi bagaimana suatu perubahan dalam tiap bagian akan mempengaruhi keseluruhan.

5. Keterampilan Diagnostik

Keterampilan diagnostik berhubungan dengan kemampuan untuk menentukan melalui analisa dan pengujian hakekat dan *circumstances* dari suatu kondisi-kondisi khusus.

Menurut Malthis & Jackson (2013:17), ada lima indikator *personal knowledge* yang harus dimiliki oleh semua individu yaitu :

1. Keterampilan menjalankan tugas (*Task-skills*), yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. Keterampilan mengelola tugas (*Task management skills*), yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dipekerjaannya.
3. Keterampilan mengambil tindakan (*Contingency management skills*), yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah di dalam pekerjaan.
4. Keterampilan bekerja sama (*Job role environment skills*), yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. Keterampilan beradaptasi (*Transfer skill*), yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru.

2.1.3 Teknologi Informasi

2.1.3.1 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi Informasi telah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Tidak hanya membantu bekerja dan melakukan tugas-tugas yang berkecimpung dalam dunia komputer saja, tetapi telah berkembang dalam bidang lainnya, seperti sains, perbankan, perpustakaan, teknik dan lain sebagainya.

Setiawan (2009:2) menyatakan bahwa : “Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, meliputi memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Peran yang dapat diberikan oleh Teknologi informasi ini adalah mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi, kelompok dan asosiasi profesi” .

Pada dasarnya teknologi informasi ditujukan untuk memudahkan kehidupan manusia. Teknologi informasi banyak digunakan untuk pengelolaan pekerjaan karena efektivitasnya yang mampu mempercepat kinerja. Kecepatan kinerja pada akhirnya akan mempermudah pertukaran informasi dan penyebaran pengetahuan menjadi lebih cepat. Kemajuan yang paling terlihat pada layanan perpustakaan adalah penggunaan teknologi informasi dalam proses pengolahan data menjadi informasi.

Definisi teknologi informasi menurut Sutabri (2014:3) adalah sebagai berikut :“teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan”.

Pengertian teknologi informasi menurut Mulyadi (2013: 21) adalah sebagai berikut : “teknologi informasi adalah mencakup komputer (baik perangkat keras dan perangkat lunak), berbagai peralatan kantor elektronik, perlengkapan pabrik dan telekomunikasi.”

Definisi teknologi informasi menurut Kadir dan Triwahyuni (2013: 10) adalah sebagai berikut : “teknologi informasi adalah studi penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar”.

Lebih spesifik teknologi informasi menurut Darmawan (2012: 17) mendefinisikan bahwa : “teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, lebih lama penyimpanannya”.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa, teknologi informasi (TI) mencakup semua alat yang menangkap, menyimpan, mengolah, pertukaran, dan menggunakan informasi. Bidang IT termasuk perangkat keras komputer, seperti komputer mainframe, server, laptop, dan PDA; software, seperti sistem operasi dan aplikasi untuk melakukan berbagai fungsi; jaringan dan peralatan terkait, seperti modem, router, dan switch dan database untuk menyimpan data penting.

2.1.3.2 Indikator Teknologi Informasi

Teknologi informasi memiliki beberapa indikator utama yang mendukungnya. Indikator yang mendukung teknologi informasi menurut Setiawan (2009:2) diantaranya adalah :

1) Komputer (sistem komputer)

Komputer meliputi perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), dan alat penyimpanan (storage). Sistem komputer terdiri dari komputer, software, informasi, pemrograman, manusia dan komunikasi.

2) Komunikasi

Beberapa fasilitas komunikasi yang sering digunakan diantaranya adalah *modem, multiplexer, concentrator, pemroses depan, bridge, gateway, dan network card.*

3) Keterampilan Penggunaan

Semua kemajuan dan perkembangan teknologi yang ada akan sia-sia apabila sumber daya manusia yang ada tidak mampu menguasainya.

Adapun alat ukur dari manfaat teknologi Informasi yang digunakan menurut Suyanto (2015:11) yaitu:

1. Kemanfaatan meliputi :
 - a. Menjadi pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
 - b. Menjadi pekerjaan lebih menyenangkan
 - c. Menjadi pekerjaan lebih menarik.
2. Konsekuensi jangka panjang meliputi :
 - a. Meningkatkan kualitas kerja
 - b. Meningkatkan fleksibilitas pekerjaan

Menurut Darmawan (2012: 17), indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi yaitu :

1. Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan keefektifan kerja
2. Penggunaan teknologi informasi dapat mengurangi waktu dalam pekerjaan-pekerjaan rutin
3. Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kuantitas hasil pekerjaan dengan tingkat usaha yang sama
4. Penggunaan teknologi informasi dapat menjadikan karyawan sebagai orang yang kompeten

2.1.3.3 Manfaat Teknologi Informasi

Keuntungan dari penerapan teknologi informasi menurut Sutarman (2009:

19) adalah sebagai berikut :

1. Kecepatan (*Speed*)

Komputer dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia.

2. Konsistensi (*Consistency*)

Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang persis sama.

3. Ketepatan (*Precision*)

Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat (presisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.

4. Keandalan (*Reliability*)

Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer.

2.1.4 Kinerja Pegawai

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Sedarmayanti (2010:78) kinerja merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Notoatmodjo (2009:124) kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Menurut Simamora (2010:32) Kinerja pegawai adalah perbandingan antara hasil yang diperoleh (*output*) dengan jumlah sumber daya yang dipergunakan sebagai masukan (*input*). Mangkunegara (2010:67) menyatakan kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Fahmi (2012:83) kinerja secara umum merupakan gambaran prestasi yang dicapai oleh organisasi atau perusahaan dalam operasionalnya. Selanjutnya Soedjono (2010:13) mendefinisikan kinerja sebagai usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi (perusahaan) untuk merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2010:69-70) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan (*ability*). Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari :

- 1) Kemampuan potensi (IQ).
- 2) Kemampuan reality (*knowledge + skill*).

Maksudnya adalah pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior* (kategori individu yang sangat berpotensi berhasil dalam pendidikan formalnya, mereka sering kali berada di kelas-kelas umum dan memiliki nilai-nilai yang tinggi), *very superior/gifted* (IQ ini memiliki kemampuan yang lebih baik dalam hal menulis, membaca, mudah memahami ilmu-ilmu eksak dengan mudah, bijak mengatur keuangan, dan cepat memahami sesuatu), *genius* (orang-orang yang berada di kategori IQ dengan kemampuan yang sangat luar biasa) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah dalam mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*). Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah.

Mahmudi (2011:21) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1. Faktor personal (Individu), meliputi :pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi :kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan pimpinan atau *team leader*.
3. Faktor *team*, meliputi :kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan dan kekompakan anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi

2.1.4.3 Metode Penilaian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2010:69-70) berbagai metode penilaian kerja yaitu :

1. Penetapan tujuan (*goal setting*), atau manajemen berdasarkan sasaran (*management by objectives*=MBO) yaitu pendekatan sistematis dan terorganisir yang menekankan pada pencapaian sasaran organisasi. Metode tersebut banyak sekali digunakan baik di sektor usaha swasta maupun pemerintah. Proses MBO meliputi tahap-tahap berikut ini:
 - 1) Penetapan tujuan atau sasaran yang jelas
 - 2) Mengembangkan suatu rencana tindakan yang menunjukkan bagaimana sasaran dicapai
 - 3) Mengijinkan para karyawan untuk menetapkan rencana tindakan
 - 4) Mengukur pencapaian sasaran
 - 5) Melakukan tindakan koreksian bila diperlukan

- 6) Menetapkan sasaran-sasaran baru untuk masa yang akan datang
2. *Multi-rater assessment (or 360-degree feedback)*. Dengan metode ini, para manajer (atasan langsung), teman kerja, pelanggan, pemasok atau kolega diminta untuk mengisi kuisioner yang diperuntukkan pada karyawan yang dinilai.
 3. Pendekatan standar kerja. Metode ini biasanya digunakan untuk mengevaluasi karyawan di bagian produksi. Hal itu meliputi penetapan standar atau suatu tingkat output yang diharapkan dan kemudian prestasi masing-masing karyawan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.
 4. Penilaian bentuk uraian. Adalah suatu metode penilaian prestasi yang pihak penilai mempersiapkan suatu pernyataan berbentuk tulisan yang menggambarkan kekuatan, kelemahan, dan prestasi di masa lalu setiap karyawan.
 5. Penilaian peristiwa kritis (*critical-incident appraisal*). Adalah metode yang berdasarkan pada catatan-catatan penilai yang menggambarkan penilaian karyawan yang memuaskan atau tidak memuaskan dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja.
 6. Skala penilaian grafik (*graphic rating scale*). Dengan metode ini pihak penilai memberikan penilaian kepada karyawan yang didasarkan pada faktor-faktor, misalnya kuantitas pekerjaan, ketergantungan, pengetahuan tentang pekerjaan, kehadiran, keakuratan kerja, dan kerjasama.
 7. *Checklist*. Metode ini dimaksudkan untuk mengurangi beban penilai. Penilai biasanya adalah atasan langsung. Metode checklist bisa memberikan suatu gambaran prestasi kerja secara akurat, bila daftar penilaian berisi item-item yang memadai.

8. Skala rating yang diberi bobot menurut perilaku (*behaviourally anchored rating scale* (BARS)). BARS secara normal dikembangkan melalui sejumlah pertemuan yang dihadiri oleh para manajer dan pemegang jabatan. Berikut ini tahap-tahap yang biasanya dilakukan:
 - 1) Manajer dan pemegang jabatan mengidentifikasi dimensi-dimensi pekerjaan yang relevan.
 - 2) Manajer dan pemegang jabatan menulis sebanyak mungkin bobot-bobot keperilakuan untuk masing-masing dimensi pekerjaan.
 - 3) Manajer dan pemegang jabatan mencapai konsensus yang berfokus pada nilai skala yang untuk digunakan dan mengelompokkan bobot pernyataan untuk masing-masing nilai skala.
9. Penilaian pilihan paksaan (*forced-choice rating*). Metode ini mensyaratkan pengevaluasi menyusun seperangkat pernyataan yang menggambarkan bagaimana seorang karyawan menyelesaikan tugas dan tanggungjawab pekerjaannya.

2.1.4.4 Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai

Sedarmayanti (2010:264) tujuan penilaian kinerja yang dirancang secara tepat dapat:

1. Mengetahui keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja.
3. Sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan karyawan seoptimal mungkin, sehingga dapat diarahkan jenjang atau rencana kariernya, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan.

4. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan.
5. Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang kepegawaian, khususnya kinerja karyawan dalam bekerja.
6. Secara pribadi, karyawan mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memacu perkembangannya.
7. Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan dibidang kepegawaian.

Simamora (2010:264) menyebutkan tujuan penilaian kinerja yaitu untuk :

1. Mengidentifikasi mereka yang perlu perhatian dan pengamatan lebih lanjut.
2. Menilai kemungkinan promosi atau deregulasi jabatan atau pekerjaan.
3. Kemungkinan penempatan pegawai agar sesuai dengan minat dan disiplinnya.
4. Kemungkinan peninjauan kembali gaji serta fasilitas lain yang diberikan, apakah perlu dinaikkan atau disesuaikan.

2.1.4.5 Indikator Kinerja Pegawai

Robbins (2010:13), menyebutkan 6 kriteria yang dapat digunakan sebagai indikator kinerja karyawan secara individu, yakni :

1. Kualitas, hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
2. Kuantitas, jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktifitas yang dapat diselesaikan.

3. Ketepatan waktu, yaitu dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.
4. Efektifitas, pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
5. Kemandirian, yaitu dapat melaksanakan kerja tanpa bantuan guna menghindari hasil yang merugikan.
6. Komitmen kerja, yaitu komitmen kerja antara karyawan dengan organisasinya dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasinya.

Mangkunegara (2010:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja yaitu:

1. Kualitas

Kualitas adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.1.5 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

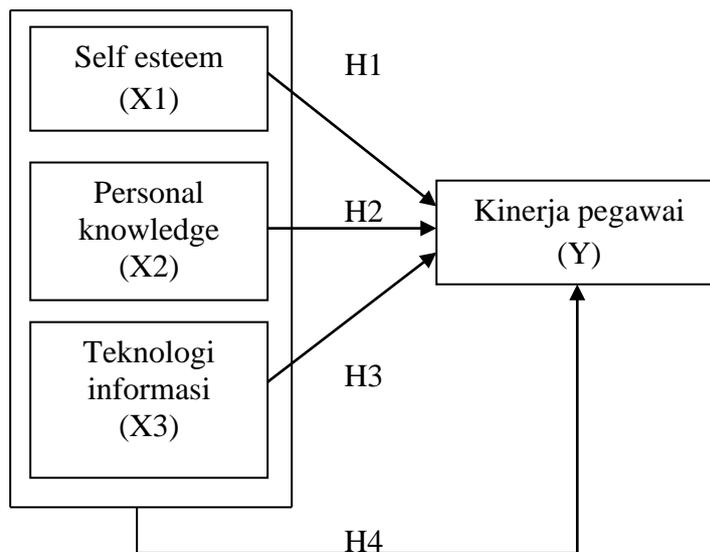
Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama peneliti dan tahun	Judul penelitian	Hasil Penelitian
Puji Susanti Lestari (2018)	Pengaruh <i>personal knowledge</i> , <i>job procedure</i> dan teknologi terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Penerapan <i>Knowledge Management</i> pada PT. Nasmoco Karangjati Motor)	Hasil analisis menunjukkan baik secara parsial maupun secara simultan, variabel <i>personal knowledge</i> , <i>job procedure</i> dan teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan.
Siti Samsiah (2018)	Pengaruh <i>knowledge management</i> dan teknologi informasi terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas	Hasil pengujian menunjukkan bahwa <i>knowledge management</i> memiliki pengaruh terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas swasta di Pekanbaru, namun variabel teknologi informasi yang menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap keunggulan bersaing dan kinerja universitas swasta di pekanbaru.
Sebayang (2017)	Pengaruh <i>self esteem</i> dan <i>self efficacy</i> terhadap kinerja karyawan studi kasus pada PT Fitnet Indonesia.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>self esteem</i> dan <i>self efficacy</i> secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap implementasi kinerja karyawan.

2.2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, secara ringkas kerangka konseptual dari penelitian ini dapat dilihat dalam paradigma penelitian pada gambar dibawah ini.



Gambar 2.1
Kerangka Koseptual

2.3 Hipotesis Penelitian

- H₁ : Diduga *self esteem* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu.
- H₂ : Diduga *personal knowlegde* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu.
- H₃ : Diduga pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu.

H₄ : Diduga *self esteem*, *personal knowlegde* dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Suharso (2011:26) Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis kegiatan penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subyek penelitian, objek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya. Lokasi penelitian adalah di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu yang beralamat di Kompleks Perkantoran Pemda Kabupaten Rokan Hulu, Pasir Pengaraian. Adapun waktu penelitian dimulai pada bulan Desember 2019 sampai dengan Juni 2020.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin di teliti oleh peneliti. Seperti menurut Sugiyono (2011:80)“ populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Pendapat diatas menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Rokan Hulu sampai dengan tahun 2020 dengan jumlah 184 orang pegawai.

Sampel adalah suatu himpunan dari populasi yang anggotanya disebut sebagai subyek Suharso (2011:26). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *aksidental sampling*. Menurut Riduwan (2008:19) “teknik *aksidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja secara tidak sengaja maupun dengan sengaja bertemu dengan peneliti dan cocok dengan karakteristiknya maka orang tersebut dapat dijadikan sebagai sampel atau responden”.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu: (Umar, 2010:78).

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

$$n = \frac{184}{1 + 184 (0,1)^2} \quad n = 64,8 \text{ dibulatkan menjadi } 65 \text{ orang}$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 orang dengan pembagian sampel yaitu :

1. Pegawai = $\frac{52}{184} \times 65 = 18,37$ dibulatkan menjadi 18 orang
2. Honorer = $\frac{132}{184} \times 65 = 46,63$ dibulatkan menjadi 47 orang

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.1 :

Tabel 3.1
Formasi Sampel

No	Jabatan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Pegawai	52	18
2	Honorer	132	47
	Jumlah	184	65

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis data

1. Data kuantitatif, yaitu data-data berupa angka-angka yang berhubungan dengan penelitian yang penulis teliti dan kaitkan dengan teori-teori yang ada.
2. Data kualitatif. Yaitu data-data yang berupa data selain angka-angka yang diperoleh melalui angket atau kuisioner disusun dalam bentuk tabel-tabel dan persentase, kemudian aspek-aspek yang terdapat dalam pembahasan yang meliputi data mengenai keadaan dan jumlah pegawai, mengenai sejarah berdirinya organisasi dan data-data lainnya yang mendukung.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, digunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi

Observasi ialah melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek kajian

2. Interview (wawancara)

Interview merupakan metode yang secara langsung mengadakan wawancara kepada responden dengan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan data Primer.

3. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuisisioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variable penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2
Identifikasi dan Operasional Variabel

Variabel	Definisi operasional	Indikator
Self esteem (X1)	<i>self esteem</i> adalah evaluasi diri yang dibuat oleh masing-masing individu, sikap seseorang terhadap dirinya sendiri di sepanjang dimensi positif-negatif.	1. Keberhasilan diri 2. Nilai dan aspirasi 3. Pertahanan Sumber: Coopersmith (2012:10)
Personal knowledge (X2)	<i>personal knowledge</i> adalah sesuatu yang kita sudah alami namun sulit untuk dijelaskan secara jelas dan terdokumentasi.	1. Keterampilan menjalankan tugas. 2. Keterampilan mengelola tugas 3. Keterampilan. mengambil tindakan. 4. Keterampilan bekerja sama. 5. Keterampilan beradaptasi. Sumber: Malthis & Jackson (2013:17)

Pemanfaatan teknologi informasi (X3)	adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, meliputi memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.	1. Kemanfaatan meliputi : a. Menjadi pekerjaan lebih mudah (<i>makes job easier</i>) b. Menjadi pekerjaan lebih menyenangkan c. Menjadi pekerjaan lebih menarik. 2. Konsekuensi jangka panjang meliputi : a. Meningkatkan kualitas kerja b. Meningkatkan fleksibilitas pekerjaan Sumber: Suyanto (2015:11)
Kinerja pegawai (Y)	Kinerja pegawai adalah perbandingan antara hasil yang diperoleh (<i>output</i>) dengan jumlah sumber daya yang dipergunakan sebagai masukan (<i>input</i>).	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektifitas 5. Kemandirian 6. Komitmen kerja Robbins (2010:13)

3.6 Instrumen Penelitian

Penelitian ini mengadopsi instrument penelitian yang telah digunakan sebagai alat ukur untuk memperoleh data pada penelitian sebelumnya. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitas oleh para penguji pada penelitian sebelumnya. Alat ukur atau instrument dalam penelitian ini adalah angket atau kuisisioner tertutup. Responden memilih jawaban yang telah disediakan dalam pilihan. Kuisisioner digunakan untuk memperoleh informasi dan data tentang variable yang akan diuji pengaruhnya.

Keempat variabel diukur dengan skala likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010:104). Skor setiap pernyataan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. 3
Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju(TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2010:86)

3.7 Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Instrumen digunakan untuk mengetahui apakah instrument yang disusun merupakan instrument yang benar dapat digunakan sebagai alat ukur atau tidak, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap benar benar tidaknya data dan menentukan kualitas hasil penelitian. Hal ini di maksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrument sehingga dapat diketahui layak tidaknya untuk pengumpulan data. Uji coba instrument pada penelitian ini adalah dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.1 Uji validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2011:23) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2011 : 52).

Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} pada tabel kolom *Corrected Item-Total Correlation* dengan nilai r_{tabel} . Dengan ketentuan untuk degree of freedom $(df)=n-k$, dimana n adalah jumlah sampel

yang digunakan dan k adalah jumlah variable independennya (Ghozali, 2011:34).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpa* $> 0,70$ (Ghozali, 2011 : 48).

Adapun rumus yang digunakan untuk mencari reliabilitas yang berbentuk angket atau kuisisioner adalah rumus *Alpha Cronbach* dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien alpha (α) $< 0,6$ maka butir pertanyaan dikatakan tidak reliable.
2. Jika koefisien alpha (α) $> 0,6$ maka butir pertanyaan dikatakan reliable.
3. Jika hasil yang diperoleh reliabel, maka dengan demikian seluruh item pernyataan yang ada pada instrument penelitian layak sebagai instrument untuk mengukur variable karena telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas yang direkomendasikan sehingga penelitian ini layak untuk dilanjutkan.

Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) 1 - \frac{\sum}{\sum}$$

keterangan :

r_{11} : reliabilitas yang dicari

n : jumlah item pertanyaan yang diuji

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan alat bantu berupa software computer program SPSS for windows. SPSS merupakan program computer yang digunakan untuk menganalisis sebuah data dengan analisis statistik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.8.1 Analisis Deskriptif

Dalam analisis deskriptif ini, hasil kuesioner akan dihitung dengan menggunakan tingkat capaian responden (TCR), dengan rumus:

$$TCR = \frac{R_s}{N} \times 100 \%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

R_s = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Untuk penggambaran suatu master scale dari berbagai sifat tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.4
Kriteria Pencapaian Responden

Kriteria	Tingkat Pencapaian Responden (TCR)
Sangat baik	85%-100%
Baik	71%-84,99%
Cukup baik	55 %-70,99%
Kurang baik	41%-54,99%
Tidak baik	1%-40,99%

Sumber: Sugiyono 2010:78

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

3.8.2.1 Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2010:110). Untuk mengetahui data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal (45°), dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2010:112).

3.8.2.2 Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

3.8.2.3 Uji Heteroskedasitas.

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Konsekuensinya adanya heteroskedasitas dalam model regresi adalah penaksir yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil atau besar. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedasitas adalah dengan melihat pada grafik *scatter plot*.

3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda menerangkan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Rumus regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana : Y = Kinerja pegawai

X_1 = *Self esteem*

X_2 = *Personal knowlege*

X_3 = Pemanfaat teknologi infomasi

$B_{1,2}$ = Koefisien Regresi

3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Dikutip dari teori (Sugiyono, 2010:286), koefisien determinasi ini bertujuan untuk melihat besar kecil pengaruhnya, variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai R^2 ini berada diantara $0 \leq R^2 \leq 1$.

3.8.5 Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variable terikat. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variable X dan Variabel Y, apakah variable X_1 , X_2 benar-benar berpengaruh terhadap variable Y.

2. Uji F

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan, (Sugiyono, 2010:96). Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori.

Uji F bertujuan untuk melihat apakah variable bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Apakah $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H_0 ditolak, sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_2 diterima yang berarti bahwa secara bersama-sama X_1, X_2 berpengaruh terhadap Y .