

**PERAN IT CAPABILITY DALAM MEMODERASI  
PENGARUH WORKLOAD DAN WORK STRESS  
TERHADAP KINERJA SDM**

**Tesis**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai Sarjana S2  
Program Magister Manajemen



Disusun Oleh :  
**Hardijanto**  
NIM. 20401900053

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2022**

# HALAMAN PERSETUJUAN

## THESIS

### PERAN IT CAPABILITY DALAM MEMODERASI PENGARUH WORKLOAD DAN WORK STRESS TERHADAP KINERJA SDM

Disusun Oleh :

**Hardijanto**

NIM. 20401900063

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat ke hadapan sidang panitia ujian proposal thesis

Program Magister Manajemen

Universitas Islam Sultan Agung

**UNISSULA**

جامعته سلطان أجونغ الإسلامية

Semarang, 29 Oktober 2022

Pembimbing



**Nurhidayati, SE., M.Si., Ph.D**

HALAMAN PENGESAHAN

THESIS

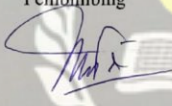
PERAN IT CAPABILITY DALAM MEMODERASI PENGARUH  
WORKLOAD DAN WORK STRESS  
TERHADAP KINERJA SDM

Disusun Oleh :  
**Hardijanto**  
NIM. 20401900063

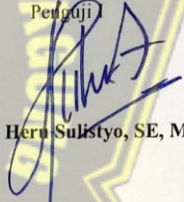
Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada tanggal 2 September 2022

Susunan Dewan Penguji

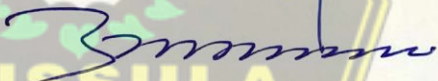
Pembimbing

  
Nurhidayati, SE., M.Si., Ph.D

Penguji


  
Prof. Dr. Heru Sulisty, SE, M.Si

Penguji II

  
Drs. H. Bedjo Santoso, MT, Ph.D

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelas Magister Manajemen  
Tanggal 2 September 2022



  
Prof. Dr. Heru Sulisty, SE, M.Si  
Ketua Program Studi Magister Manajemen

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Hardijanto
NIM	: 20401900053
Program Studi	: Magister Manajemen
Fakultas	: Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\*~~ dengan judul :

### PERAN IT CAPABILITY DALAM MEMODERASI PENGARUH WORKLOAD DAN WORK STRESS TERHADAP KINERJA SDM

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 6 September 2022

Yang menyatakan,



**Hardijanto**

NIM. 20401900053

\*Coret yang tidak perlu

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN MOTTO

### MOTTO

- ✓ Nawaitu adalah awal suatu keberhasilan.
- ✓ Mencoba berarti belajar.
- ✓ Langkah kita merupakan bagian dari proses.
- ✓ Sesungguhnya keberhasilan dapat diraih melalui 3T yaitu : **Tekad, Tekun dan Taqwa.**

### PERSEMBAHAN

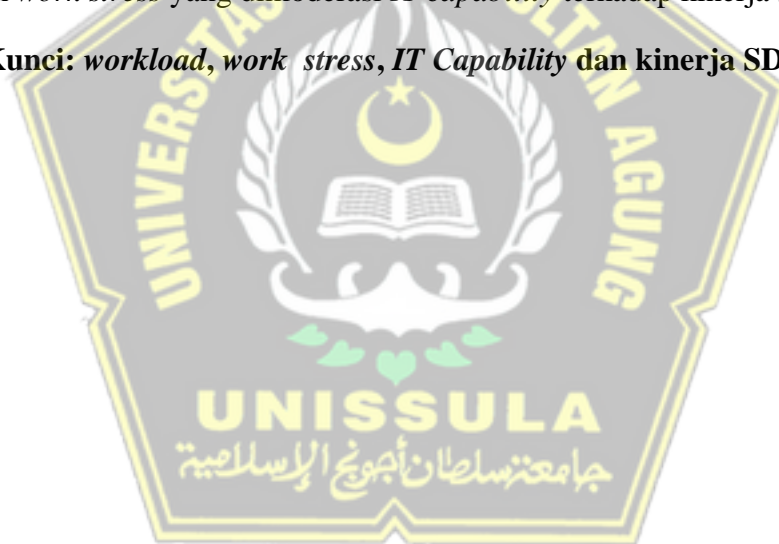
Tesis ini penulis persembahkan untuk :

- ♥ Kedua orangtuaku, Bapak Karmono (Alm) dan Ibu Siti Rusijah, yang selalu memberikan do'a dan restunya untuk setiap langkahku.
- ♥ Keluargaku, Isteriku Arumiyati Handayani dan anak-anakku Arneta Kamil Dealova dan Almas Kamal Arrauf yang selalu setia mendampingi dan menjadi motivasiku.
- ♥ Rekan-rekanku di Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang yang selalu menggugah inspirasiku.
- ♥ Rekan-rekanku di SKB dan PKBM Semarang yang selalu bahu membahu dan bersama-sama berjuang untuk pendidikan non formal.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis peran *IT capability* dalam memoderasi pengaruh *workload* dan *work stress* terhadap kinerja SDM di lembaga PKBM. Dengan menyusun model *workload* dan *work stress* yang dimoderasi *IT Capability* untuk menekan penurunan kinerja SDM. Populasi dalam penelitian ini adalah para Tutor PKBM di Kota Semarang dengan responden sebanyak 102 orang. Metode pengumpulan data yang dipakai adalah dengan melalui penyebaran kuesioner. Adapun metode pengambilan datanya menggunakan metode probability sampling dimana seluruh populasi dapat menjadi sampel yang diambil secara acak sederhana. Sedangkan metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan analisis data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh negatif yang signifikan pada variabel *workload* maupun *work stress* terhadap kinerja SDM serta ada pengaruh positif yang signifikan pada variabel *workload* maupun *work stress* yang dimoderasi *IT capability* terhadap kinerja SDM.

**Kata Kunci:** *workload*, *work stress*, *IT Capability* dan kinerja SDM

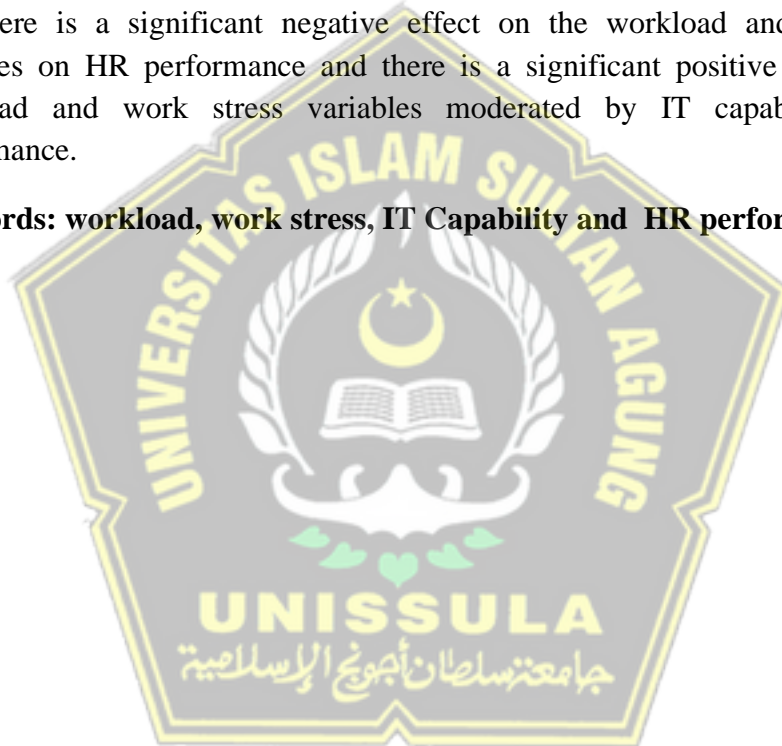




## ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the role of IT capability in moderating the effect of workload and work stress on HR performance in PKBM institutions. By developing workload and work stress models moderated by IT Capability to reduce the decline in HR performance. The population in this study were PKBM tutors in Semarang City with 102 respondents. The data collection method used is through the distribution of questionnaires. The data collection method uses a probability sampling method where the entire population can be a sample taken at simple random. While the method of data analysis in this study is to use multiple linear regression. Based on the analysis of the data obtained, it can be concluded that there is a significant negative effect on the workload and work stress variables on HR performance and there is a significant positive effect on the workload and work stress variables moderated by IT capability on HR performance.

**Keywords:** workload, work stress, IT Capability and HR performance



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan mengucap alhamdulillahirabbil 'alamin atas segala rahmat hidayah dan karunia Allah SWT, sehingga penulis mampu menyelesaikan usulan proposal penelitian tesis yang berjudul “Peran IT capability dalam memoderasi pengaruh workload dan work stress terhadap kinerja SDM”. Usulan ini disusun untuk melaksanakan penelitian guna memenuhi persyaratan meraih S2 pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Adapun penulis dapat menyusun usulan penelitian tesis ini, berkat bimbingan, arahan, dorongan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memfasilitasi bimbingan tesis.
3. Ibu Nurhidayati, SE., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang selalu mengarahkan, membimbing dan memotivasi penulis.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.



5. Isteri dan anak-anakku yang senantiasa memberikan doa, dukungan materi dan non materi serta motivasi kepada penulis agar selalu semangat dalam menyusun usulan penelitian tesis ini.
6. Sahabat angkatan MM67, terima kasih atas doa, motivasi, dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian tesis ini.
7. Kepada semua pihak, teman, responden yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang mendukung penelitian ini.

semoga Allah selalu memberikan ridho dan rahmat kepada kita serta membawa barokah bagi kita semuanya.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa proposal penelitian tesis ini masih memiliki banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik guna penyempurnaan usulan penelitian tesis ini. Semoga usulan penelitian ini bermanfaat bagi penulis maupun pembaca pada umumnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, Agustus 2022

Penulis,

Hardijanto

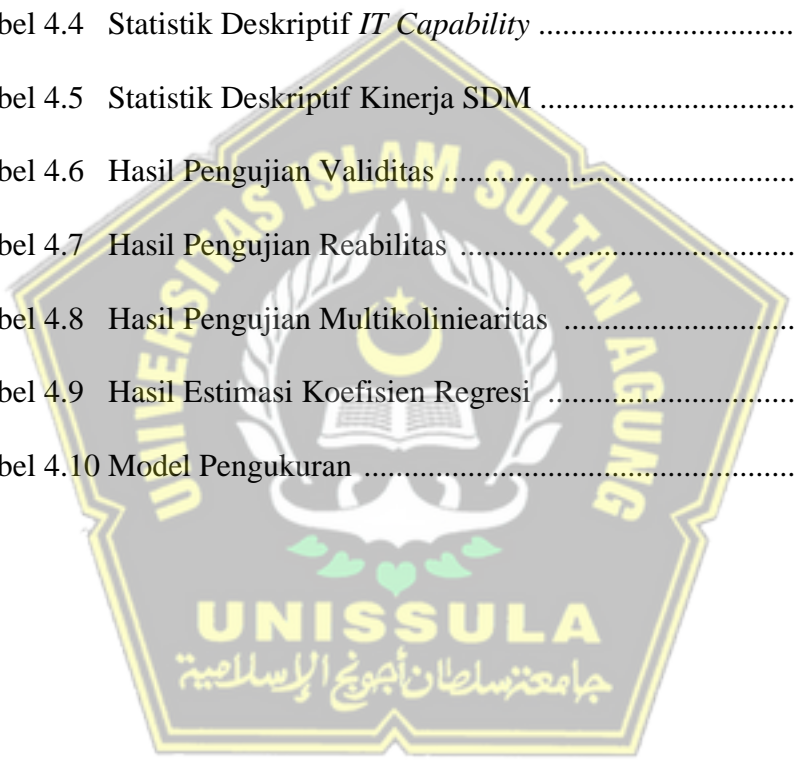
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	6
3.1. Kinerja Sumber Daya Manusia .....	6
3.2. <i>Workload</i> .....	9
3.3. Work stress .....	12

3.4. IT capability .....	15
3.5. Model Empirik .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	19
3.2. Variabel dan Indikator.....	19
3.3. Sumber Data .....	20
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	21
3.5. Populasi dan Sampel .....	21
3.6. Teknik Analisis Data .....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	26
4.2 Deskripsi Variabel .....	30
4.3 Hasil Analisis Data .....	34
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>46</b>
5.1 Simpulan .....	46
5.2 Implikasi Teoritis .....	47
5.3 Implikasi Manajerial .....	48
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	49
5.5 Agenda Penelitian Mendatang .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Penelitian .....	19
2. Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	26
3. Tabel 4.2	Statistik Deskriptif <i>Workload</i> .....	30
4. Tabel 4.3	Statistik Deskriptif <i>Work stress</i> .....	31
5. Tabel 4.4	Statistik Deskriptif <i>IT Capability</i> .....	32
6. Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Kinerja SDM .....	33
7. Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas .....	34
8. Tabel 4.7	Hasil Pengujian Reabilitas .....	35
9. Tabel 4.8	Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	37
10. Tabel 4.9	Hasil Estimasi Koefisien Regresi .....	40
11. Tabel 4.10	Model Pengukuran .....	45



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Model Empirik ..... 18
2. Gambar 4.1 P Plot Persamaan I ..... 37
3. Gambar 4.2 Scatterplot ..... 39



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
2. Lampiran 2 Hasil Perhitungan SPSS





## **BAB I**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era digital sekarang ini, kemampuan guru di bidang IT sangat dibutuhkan dalam membelajarkan peserta didiknya. Apalagi masa pandemi covid 19, guru dituntut mampu model pembelajaran yang mengakomodir keberagaman kemampuan peserta didik dan mengatasi tatap muka terbatas. Tantangan pendidikan berkualitas, mengharuskan guru untuk lebih kreatif, inovatif, dan inspiratif dalam mendesain kegiatan pembelajaran yang bermutu untuk menyongsong generasi emas Indonesia Tahun 2045 seiring dengan upaya pemerintah untuk bersinergi mencerdaskan anak bangsa.

Namun kenyataan yang terjadi pada tutor, istilah guru pada pendidikan non formal pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) adalah banyak yang kurang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap kondisi yang ada. Hal ini dikarenakan diantaranya: 1) beberapa tutor banyak yang bekerja lebih dari satu tempat; 2) rangkap jabatan sebagai tata usaha; 3) Bukan usia milenial 4) ditambah latar belakang, karakteristik dan motivasi peserta didik yang tidak seperti pada pendidikan formal. Faktor-faktor menimbulkan beban kerja tersendiri. Sehingga apabila tutor tidak mampu memanaj pekerjaan dan meningkatkan stres kerja.

Fenomena ini dapat dilihat dari seringnya tutor tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan di non formal, sering tidak masuk kerja dan sering kurang harmonis dengan peserta didik.

Sementara guru merupakan komponen penting dalam dunia pendidikan. Alasannya adalah guru sangat menentukan keberhasilan peserta didiknya. Sebagai pendidik, kinerja guru sangat menentukan tinggi rendahnya kualitas hasil pendidikan. Guru menjadi sosok yang paling sering berinteraksi secara langsung dengan murid pada saat proses pembelajaran. Hakekat pendidikan itu sendiri menurut Tilaar (2002) dalam Jeane Mantiri (2019) adalah memanusiakan manusia, yaitu dalam proses menempuh pendidikan adalah proses pembelajaran yang membentuk sumber daya manusia yang berkualitas. Peran guru dibutuhkan dalam pendidikan agar tujuan pendidikan tercapai yaitu mampu menciptakan dan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki akhlak mulia, sehat berilmu, kreatif, cakap, mandiri dan demokratis serta bertanggung jawab dengan kata lain pendidikan mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap pakai.

Dengan demikian guru merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) lembaga pendidikan, berperan menciptakan SDM baru yang berkualitas dan secara makro berperan menentukan kemajuan suatu bangsa. Menteri Pendidikan, Kebudayaan, dan Ristek (Mendikbud-Ristek) Nadiem Makarim mengungkapkan bahwa guru memiliki peran yang sangat besar sebagai agen-agen perubahan (Republika, 2021). Bahkan dalam PP No 19 Tahun 2005 disebut tugas dan tanggung jawab guru sangat berat sehingga guru wajib memiliki standarisasi kualitas (Sanders, W. L., & Rivers, J. C., 1996) menyatakan faktor terpenting yang memengaruhi prestasi peserta didik adalah

guru, dan faktor yang dapat meningkatkan prestasi peserta didik adalah guru yang berpengetahuan dan terampil sehingga menelurkan siswa yang berprestasi baik.

Sedangkan pendidikan non formal sendiri dibentuk dan diselenggarakan sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang No. 20 Tahun 2003 Pasal 26 ayat (1) bahwa “Pendidikan non formal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat”. Bentuk layanan meliputi:, program pendidikan kesetaraan Paket A setara SD, Paket B setara SMP dan Paket C setara SMA.

Jadi inti permasalahan di atas adalah tuntutan beban kerja yang terkait dengan kelemahan input pendidikan yaitu karakteristik peserta didiknya yang unik diperparah dengan keterbatasan skill IT dapat mempengaruhi kinerja tutor. Sebagaimana diungkapkan Soelton Mochamad (2019) bahwa *work stress* mempengaruhi kinerja SDM. Namun Ayhan Karakas (2018) menyatakan bahwa stres kerja tidak mempengaruhi kinerja SDM. Sedangkan menurut Dini Arimbi Carolina (2017) dalam jurnal penelitiannya menyatakan bahwa *Workload* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Arie Fajriani (2015) menyatakan bahwa beban kerja dapat menurunkan kinerja karyawan. Akan tetapi Bernhard Tewal (2019) membuktikan bahwa beban kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari fenomena yang terjadi pada tutor PKBM tersebut diatas dan

berkaitan dengan research gab yang ada, maka penulis menganggap perlunya penelitian lebih lanjut tentang masalah tersebut di atas dan mencari solusi yang terbaik untuk mengatasinya.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang terkait fenomena yang terjadi di PKBM dan research gab diatas, maka secara umum rumusan masalah dalam studi ini adalah bagaimana pengaruh moderasi *IT capability* terhadap *workload* dan *work stress* untuk meningkatkan kinerja Tutor. Selanjutnya pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah *workload*, dan *work stress* berpengaruh terhadap kinerja SDM Tutor PKBM?
- 2) Apakah *IT capability* mampu memoderasi *workload*, dan *work stress* terhadap kinerja SDM Tutor PKBM?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini untuk mendiskripsikan dan menganalisis bagaimana *IT capability* mampu menjembatani untuk menekan *workload* dan *work stress* agar kinerja SDM Tutor tidak menurun.

Selanjutnya menyusun upaya menekan penurunan kinerja sumber daya manusia akibat work overload dan *work stress* melalui peningkatan personal *IT capability*.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh *workload*, dan *work stress* terhadap kinerja SDM Tutor PKBM.
- 2) Untuk mendiskripsikan dan menganalisis *IT capability* dapat memoderasi *workload*, dan *work stress* terhadap kinerja SDM Tutor PKBM.

#### 1.4. Manfaat

##### 1. Manfaat Akademik

Memberikan kontribusi pada teori pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, yang berupa model pengembangan peningkatan kinerja sumber daya manusia melalui upaya meningkatkan personal *IT capability* untuk menekan *work overload* dan *work stress*.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil studi ini bagi Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) dapat dipakai sebagai referensi atau bahan pertimbangan pengambilan keputusan, khususnya dalam mengatasi penurunan kinerja sumber daya manusia dengan meningkatkan *IT capability* SDM karyawan dan tutornya sebagai upaya menekan *workload* dan *work stress*.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

Kajian pustaka ini menguraikan variabel-variabel penelitian yang mencakup *workload dan work stress, IT capability* dan kinerja SDM. Masing – masing variabel menguraikan tentang definisi, dan indikator serta hipotesisnya. Kemudian keterkaitan hipotesis yang diajukan dalam penelitian akan membentuk model empirik penelitian.

#### **2.1. Kinerja SDM**

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2016). Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan.

Menurut Sandy (2015:11), kinerja merupakan sebuah prestasi yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan.

Sedangkan menurut Sutrisno (2016:151) kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang berdasarkan tingkah laku kerjanya dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja.

Jadi, berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa



kinerja SDM merupakan pencapaian hasil karyawan dalam suatu proses melaksanakan tugasnya dengan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan. Sehingga karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal dapat membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

### **Indikator kinerja SDM**

Menurut Robbins (2016) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian (6) Komitmen.

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Kualitas kerja dapat dinilai dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan serta kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas dapat diukur melalui jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan. Contohnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan lebih awal dari waktu yang ditentukan, serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain Kinerja Karyawan dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan

dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan untuk meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas. Itu artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas. Ini berhubungan dengan inisiatif kerja karyawan juga.

Sedangkan komitmen kerja adalah tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasi. Komitmen kerja merupakan bagian dari motivasi yang mendorong kinerja karyawan mencapai kepuasan kerja.

Adapun aspek-aspek standar kinerja menurut Mangkunegara terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif.

Aspek kuantitatif meliputi: 1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan. 2.

Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan. 3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan. 4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Sedangkan aspek kualitatif meliputi: 1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan. 2. Tingkat kemampuan dalam bekerja. 3. Kemampuan menganalisis data informasi, kemampuan atau kegagalan menggunakan mesin atau peralatan. 4. Kemampuan mengevaluasi

## **2.2. Workload**

Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah tugas – tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada seorang pegawai yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Munandar (2014) menyatakan “Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

Menurut Mudayana dalam Ahmad Hannani (2016) menyatakan “beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai teman kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi dari pekerja.”

Menurut Siswanto dalam Nova Ellyzar (2017) menyatakan: “Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan

teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi.”

Salah satu tokoh yang mengemukakan definisi beban kerja adalah Gopher & Doncin dalam penelitian Sony Sanjaya (2016) mengartikan beban kerja merupakan suatu konsep yang timbul akibat banyaknya tugas yang harus diselesaikan namun perusahaan mengalami keterbatasan kapasitas pekerja dan minimnya waktu untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sesuatu yang muncul yang dikarenakan jumlah kegiatan atau tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan secara sistematis dengan menggunakan keterampilan yang harus diselesaikan berdasarkan waktu. (Anwar Prabu Mangkunegara, 2016)

Kelebihan beban kerja menurut Saputro (2014) terjadi ketika seseorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki.

Menurut Gitosudarmo, dkk (2012) work overload adalah banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus dikerjakan dengan waktu yang tidak cukup banyak. Work overload merupakan keadaan kerja perlu dilakukan dengan cepat, mesti menghasilkan hasil (output) yang banyak atau memerlukan konsentrasi yang tinggi dan berkepanjangan. Akan tetapi, perusahaan perlu mempertimbangkan dampak negatif dari berlebih beban kerja.

### **Indikator *workload***

Adapun indikator work overload yang digunakan pada penelitian ini ialah 1). Tekanan Waktu 2). Jam Kerja 3). Tanggung Jawab (Satrini et al, 2017). Tekanan waktu adalah waktu yang dibutuhkan dalam mengerjakan suatu tugas. Jadwal kerja & jam kerja merupakan jam kerja yang dibebankan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan tanggung jawab adalah sikap atau perilaku seseorang yang untuk melakukan kewajiban dan tugasnya. Dimana memuat kesadaran seseorang akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya.

### **Pengembangan hipotesis**

Berdasarkan hasil penelitian Jeky K R Rolos dalam jurnal penelitian, didapat hasil beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota, hal ini menjelaskan bahwa jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan, dengan adanya beban kerja.

Kimura (2018) menjelaskan bahwa dampak negatif dari pekerjaan yang diberikan secara berlebih akan mengganggu kesejahteraan mental dan fisik para karyawan serta menimbulkan stress pada karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitiannya bahwa pekerjaan yang berlebih akan mempengaruhi kinerja karyawan, (Kissi et al, 2019),

Oleh karena itu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

**H1 : Semakin tinggi *workload*, maka semakin rendah kinerja SDM.**

### 2.3. *Work stress*

Stres kerja merupakan respons fisik dan emosional yang terjadi saat bekerja, persyaratan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, dan kebutuhan pekerja. (Junkwee Park, 2007)

Menurut Odoh (2013) menyatakan Technostress adalah timbulnya stress dari suatu bentuk tekanan dalam menjalankan pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi.

Sedangkan Mochamad Soelton (2019) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan. Stres juga dapat diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan dari luar diri sendiri.

Jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketidakseimbangan fisik dan psikologi yang berupa tekanan dan gangguan sebagai respon dalam menjalankan tugas.

#### **Indikator *work stress***

Cary Cooper dan Alison Straw (1995) mengemukakan bahwa indikator *work stress* berupa fisik, psikis dan perilaku.

Gejala fisik, yaitu jantung berdebar-debar, mulut dan tenggorokan kering, tangan dingin, merasa gerah, otot-otot dan bahu tegang, mudah letih, pening, nafsu makan hilang/berlebihan, gangguan pencernaan, insomnia,

Gejala Psikis yaitu bingung, mudah lupa, cemas, jengkel, salah paham, tidak berdaya, tidak mampu berbuat apa-apa, gelisah, tidak bersemangat, sulit



konsentrasi, sulit membuat keputusan, hilangnya kreatifitas, tidak punya semangat dan hilangnya minat terhadap orang.

Sedangkan gejala perilaku yaitu mudah marah, hilang rasa humor, melakukan pekerjaan buruk.

Jadi *work stress* adalah pertentangan individu dengan situasi, lingkungan dan peristiwa yang berdampak pada perubahan fisik, perilaku dan psikis individu tersebut.

### **Pengembangan hipotesis**

Menurut study Mochamad Soelton (2019) Stres kerja berpengaruh berpengaruh kondisi fisik karyawan.

Adapun dampak stres kerja, yaitu meliputi: kepuasan kerja rendah, kinerja yang menurun, semangat dan energi menjadi hilang, komunikasi tidak lancar, pengambilan keputusan kurang baik, kreatifitas dan inovasi kurang dan terkadang begulat pada hal-hal yang tidak produktif.

Berdasarkan jurnal Qadoos Zafar,et al (2015) menyatakan bahwa work stres mempunyai hubungan negatif dengan kinerja SDM.

Oleh karena itu hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

**H2 : Semakin tinggi *work stress*, maka semakin rendah kinerja SDM.**

### **2.4. IT capability**

Banyak ahli mencoba mendefinisikan teknologi informasi, beberapa

diantaranya ada yang mendefinisikan sebagai suatu alat, ada juga yang mengartikan sebagai suatu proses namun ada pula yang memaknai sebagai suatu gabungan keduanya membentuk suatu sistem yang bernilai.

Definisi teknologi informasi menurut Sutabri (2014) adalah “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”.

Teknologi informasi dimaknai sebagai sebuah alat komputer yang mencakup perangkat keras dan perangkat lunak yang bisa untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, huruf, bilangan, dan gambar (Mulyadi,2014), (Kadir dan Triwahyuni, 2013).

Sedangkan menurut Darmawati (2012) dan Richardus Eko Indrajit (2011) mengartikan bahwa teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian data dan informasi dari pengirim ke penerima dalam batas-batas ruang dan waktu sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, lebih lama penyimpanannya.

Adapun Zhang et al.,(2008), Nakata et al., (2008) dan Richardson et al., (2003) mendefinisikan kemampuan Teknologi Informasi sebagai kemampuan dari suatu sistem terdiri dari kombinasi dari kumpulan komputer, sumber daya dan teknologi terkait didalamnya yang melekat di dalam proses dan

aktivitas rutin dalam sebuah organisasi untuk yang memungkinkan perusahaan tersebut untuk menciptakan nilai dari asetnya.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan teknologi informasi adalah kemampuan seseorang menggunakan suatu gabungan dari alat, proses dan teknologi komputerisasi dan komunikasi yang membentuk sistem dari perangkat lunak dan perangkat keras untuk menangkap, mengolah, memproses, memanipulasi data untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu untuk disajikan, disimpan dan didistribusikan.

#### **Indikator *IT capability***

Menurut Thompson *et al* (1991) dalam Wijana (2007:109), pengukuran pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan sebagai berikut:

1. Intensitas pemanfaatan (*intensity of use*)
2. Frekuensi pemanfaatan (*frequency of use*)
3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan (*diversity of software package used*).

Adapun penjelasan pengukuran pemanfaatan teknologi informasi menurut penjelasan lain adalah sebagai berikut:

1. Intensitas pemanfaatan (*intensity of use*)

Menurut Ardi Hamzah (2009), “Minat (*intention*) atau intensitas pemanfaatan yang tinggi terhadap penggunaan Teknologi Sistem Informasi akan menumbuhkan perilaku yang menunjang pemanfaatan teknologi sistem informasi”.

2. Frekuensi pemanfaatan (*frequency of use*)

Menurut Siti Taufik Muntianah, dkk. (2012), “Pengukuran penggunaan sesungguhnya (*actual use*) diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya”. Menurut Argo Wikanjati dalam Kamus Bahasa Indonesia (2012) frekuensi adalah, “jumlah kejadian yang lengkap atau fungsi muncul dalam suatu waktu; pada bidang elektronik, biasanya mengacu pada banyaknya gelombang yang diulangi per detik, diukur dalam hertz; banyaknya objek dalam suatu kategori”.

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

Sedangkan Fungsi Teknologi Informasi menurut Sutarman (2012) ada enam fungsi yaitu:

1. Sebagai penangkap (Capture)

Penerimaan dari input keyboard, scanner, kamera dsb.

2. Sebagai pengolah (Proccesing)

Mengolah atau memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi dan data dapat berupa konversi, perhitungan, analisis dan segala bentuk data dan informasi.

3. Sebagai menghasilkan (Generating)

Menghasilkan informasi ke dalam bentuk yang berguna dan menghasilkan laporan berupa tabel, grafik, dan sebagainya.

4. Sebagai penyimpan (Storage)

Sebagai perekam data dan informasi untuk mencari kembali supplier yang sudah lunas, dsb.

5. Sebagai pencari kembali (Retrieval)

Menyimpan data dan informasi dari satu lokasi ke lokasi lainnya.

6. Sebagai transmisi (Transmission)

Mengirimkan data dan informasi dari satu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer.

### **Pengembangan hipotesis**

Hasil penelitian Jia Zheng, Hefu Liu, Jingmei Zhou dalam jurnal *High-performance work systems and open innovation: moderating role of IT capability*, menunjukkan bahwa peran kemampuan TI secara signifikan dan positif memoderasi sistem kerja berkinerja tinggi terhadap inovasi terbuka. Dijelaskan bahwa praktik ini dapat mendorong orientasi pembelajaran karyawan, yang mendukung dan memfasilitasi karyawan untuk belajar, mengelola, dan menggunakan pengetahuan eksternal. Beberapa praktik SDM dapat meningkatkan peluang interaksi antara karyawan dan sumber eksternal dengan meningkatkan motivasi pencarian eksternal mereka, meningkatkan kemampuan karyawan untuk belajar dan mencari informasi dan meningkatkan pertukaran antara karyawan dan sumber eksternal.

Gede Aditya Puja Pratama dalam E-Jurnal Akuntansinya menyatakan Keahlian Pemakai Komputer Dan Kenyamanan Fisik Dan Tingkat Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hal ini sejalan dengan tujuan adanya teknologi informasi menurut Sutarman (2012) yaitu “Untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.”

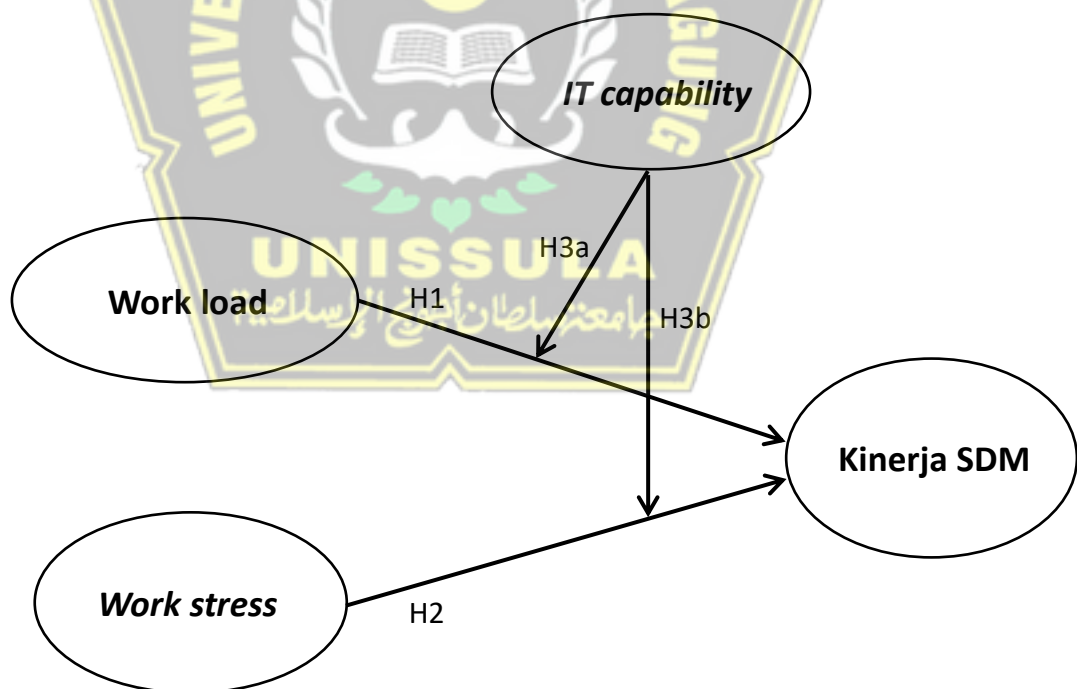
Oleh karena itu hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

**H3a : *IT capability* memoderasi hubungan *workload* dengan kinerja SDM.**

**H3b : *IT capability* memoderasi hubungan *work stress* dengan kinerja SDM.**

## 2.5. Model Empirik

Gambar 2.1 Model empirik





## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijabarkan tentang jenis penelitian dan teknik melaksanakan penelitian yang meliputi jenis penelitian, variabel dan indikator, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta teknis analisis data.

#### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif untuk menguji hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan.

#### 3.2. Variabel dan Indikator

Variabel dalam penelitian ini adalah workload, IT Capability, *work stress*, dan kinerja SDM dengan definisi masing-masing variabel dijelaskan pada Tabel 3.1 di bawah ini.

**Tabel 3.1**  
**Variabel dan Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	<i>Workload</i> Tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tekanan waktu</li><li>• Jam kerja</li><li>• Tanggung jawab</li></ul>	Munandar (2014)  Satrini et al, (2017)
2	Work Stres Kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fisik</li><li>• Psykis</li><li>• Perilaku</li></ul>	Mochamad Soelton (2019)  Cary Cooper dan Alison Straw (1995)



3	<i>IT capability</i> Kemampuan menggunakan teknologi untuk mengolah data, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menangkap data</li> <li>• Mengolah/ manipulasi/ menyajikan data</li> <li>• Menghasilkan informasi yang menarik/sesuai kebutuhan</li> <li>• Mendistribusikan informasi</li> </ul>	Thompson <i>et al</i> (1994) dalam Wijana (2007)
4	Kinerja SDM Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas</li> <li>• Kuantitas</li> <li>• Ketepatan waktu</li> <li>• Komitmen</li> </ul>	Anwar Prabu Mangkunegara, (2016)  Robbins (2016)

Pengambilan data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan dengan menggunakan pengukuran *interval* dengan ketentuan skornya adalah sebagai berikut

Sangat tidak setuju	1	2	3	4	5	Sangat setuju
---------------------	---	---	---	---	---	---------------

### 3.3. Sumber Data

Data diambil langsung dari sumber data yaitu dari opini responden yang diteliti, yang berupa jawaban tertulis dari beberapa kuesioner, terhadap karyawan PKBM. Adapun data primer ini yang akan digali adalah persepsi responden mengenai variabel-variabel penelitian meliputi *workload*, *work stress*, *IT capability* dan kinerja SDM.

### **3.4. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner yang secara langsung kepada respondennya yaitu para tutor PKBM di Semarang. Kuesioner tersebut berupa daftar, berisi serangkaian pertanyaan mengenai suatu permasalahan atau obyek yang hendak diteliti. Sedangkan penyebaran kuesioner menggunakan form online yang di informasikan melalui media sosial.

### **3.5. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan sejumlah individu yang akan menjadi sasaran generalisasi dari hasil-hasil penelitian yang diperoleh dari sampel penelitian (Hadi, 2000). Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah seluruh SDM PKBM yang tersebar di 16 Kecamatan di kota Semarang.

Sedangkan sampel yang akan kita ambil Tutor PKBM secara acak di masing-masing kecamatan. Sehingga total responden sebanyak 102 responden.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

#### **3. Uji Instrumen**

##### **a. Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Dikatan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur. Pada skala ini menggunakan koefisien validitas

0.40. Jadi item-item yang memiliki daya beda di bawah 0.40 akan gugur. Untuk mengukur validitas peneliti menggunakan teknik korelasi product moment dengan menggunakan SPSS.

#### **b. Uji Reabilitas**

Reliabilitas diterjemahkan dari kata *reliability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi maksudnya adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang *reliable*. Realibilitas dinyatakan dengan koefisien realibilitas yang angkanya berada dalam rentang 0 hingga 1,00. Semakin mendekati angka 1.00 suatu koefisien realibilitas berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Sedangkan penghitungan reliabilitas menggunakan teknik pengukuran *Alpha Cronbach* dengan menggunakan SPSS versi 16.0.

#### **4. Uji Asumsi Klasik**

- a. Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Pengujian ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF. Nilai yang digunakan untuk menunjukkan multikolinearitas yaitu nilai tolerance  $\geq 0,10$  atau nilai VIF  $\leq 10$  (Ghozali, 2011). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak dibawahdari 0,1, maka dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

b. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas/tidak Heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan scatter plot dengan melihat grafik perhitungan antara nilai prediksi variabel tingkat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Deteksi ada tidaknya Heteroskedastisitas dapat dilihat jika ada titik yang membentuk pola 21 tertentu yang teratur maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas. Akan tetapi jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 5. Uji hipotesis

Metode analisis yang digunakan uji hipotesis dalam penelitian ini analisis jalur yang digunakan untuk mengecek model hubungan yang telah ditentukan bukan untuk menemukan penyebabnya. Analisis jalur dapat dilakukan estimasi besarnya hubungan kausal antara sejumlah variabel dan hierarki kedudukan masing-masing variabel dalam rangkaian jalur-jalur kausal, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk melihat besarnya pengaruh langsung antar variabel dengan menggunakan koefisien beta atau koefisien regresi yang terstandarisasi .

##### a. Uji t

Pengujian ini dilakukan melalui uji t dengan membandingkan t hitung (observasi) dengan t tabel pada  $\alpha = 0,05$ .

Apabila hasil pengujian menunjukkan

1.  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Artinya : (1) variabel endogenus dapat menerangkan variable exogenus dan (2) ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji.

2.  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Artinya : (1) variabel endogenus tidak dapat menerangkan variabel endogenus, dan (2) tidak ada pengaruh diantara dua variabel yang diuji.

#### **b. Uji Model**

Pengujian ini dilakukan melalui uji F dengan membandingkan F hitung (observasi) dengan F tabel pada  $\alpha = 0,05$ .

Apabila hasil pengujian menunjukkan

1.  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

Artinya : (1) variasi dari model regresi berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan, sejauhmana pengaruhnya terhadap variabel terikat

2.  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Artinya : (1) variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan, sejauhmana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

### c. Koefisien Determinasi

Untuk melihat kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel tidak bebas dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ). Dengan kata lain, nilai koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variasi variabel terikat.

Jika  $R^2$  yang diperoleh dari hasil perhitungan semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan variasi variabel terikat. Sebaliknya jika  $R^2$  semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variasi variabel terikat semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan semakin lemah untuk menerangkan variasi variabel terikat. Secara umum dapat dikatakan bahwa koefisien determinasi berganda  $R^2$  berada antara 0 dan 1 atau  $0 \leq R^2 \leq 1$ .



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini disajikan gambaran data penelitian yang diperoleh dari hasil jawaban responden. Dari hasil pengolahan data, selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjawab hipotesis penelitian.

#### 4.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, didapatkan hasil yang telah dikelompokkan dalam beberapa karakteristik, yaitu :

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	31	30,39
	Perempuan	71	69,61
Umur	≤ 25 tahun	17	16,67
	25 – 34 tahun	38	37,25
	35 – 44 tahun	22	21,57
	≥ 45	25	24,51
Status Pernikahan	Single	36	35,30
	Menikah	61	59,80
	Janda/Duda	5	4,90
Masa Kerja	< 5 tahun	45	44,12
	5 – 10 tahun	27	26,47
	> 10	30	29,41
Pendidikan Terakhir	SMA atau sederajat	6	5,88
	D3	1	0,98
	S1	85	83,33
	S2	10	9,81
Mata pelajaran yang linier dengan latar belakang pendidikan	100% linier	18	17,65
	25% - <100% linier	21	20,59
	<25% linier	63	61,76
Bekerja di sekolah/lembaga/ instansi lain	Juga bekerja di tempat lain	53	51,96
	Tidak	49	48,04



Jabatan	Rangkap jabatan	47	46,08
	Tidak	55	53,92
Pernah mengikuti pelatihan/workshop/ bimtek	Belum pernah	14	13,73
	Pernah 1 kali	20	19,61
	Pernah lebih dari 1 kali	68	55,66
Responden yang selalu terhubung dengan internet.	Ya	93	91,18
	Tidak	9	8,82
Responden yang selalu terhubung dengan akun media sosial.	Ya	85	83,33
	Tidak	17	16,67

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

Dari Tabel 4.1 menunjukkan jumlah responden perempuan lebih besar sebesar 71 responden dibandingkan dengan responden laki-laki yang hanya sebanyak 31 responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa Tutor perempuan lebih banyak dibanding Tutor laki-laki. Keuntungannya adalah kecenderungan Tutor perempuan lebih disiplin, teliti, rapi dan sabar dalam membimbing peserta didik yang berdampak dapat berdampak pada motivasi peserta didik.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat ditunjukkan bahwa dari 102 responden didominasi oleh responden berusia kisaran dari 25-34 tahun yaitu sebanyak 38 responden. Jadi, secara umum Tutor PKBM di Semarang tergolong usia produktif karena pada usia tersebut Tutor memiliki semangat yang tinggi untuk bekerja dan mobilisasinya tergolong masih tinggi. Namun demikian golongan Tutor yang berusia kisaran dari lebih dari 45 tahun juga banyak sehingga ada kecenderungan gagap teknologi.

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 102 responden

didominasi oleh responden sudah menikah yaitu sebanyak 61 orang. Jadi, secara umum Tutor PKBM di Semarang sudah memiliki kebutuhan keluarga dan mempunyai kepentingan terhadap keluarga. Sehingga harus bisa membagi waktunya kerja dan keluarga.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat ditunjukkan bahwa responden dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1) menempati urutan pertama yaitu sebanyak 85 responden disusul latar belakang pendidikan S2 yaitu 10 orang responden. Kondisi ini memungkinkan Tutor, memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugas pokoknya.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat ditunjukkan bahwa Tutor yang mempunyai masa kerja kurang dari 5 tahun merupakan responden terbanyak yaitu sebanyak 45 responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa Tutor PKBM di Semarang banyak yang masih mencari-cari pengalaman atau sebagai batu loncatan saja. Namun responden yang mempunyai masa kerja diatas 10 tahun juga cukup banyak yaitu 30 orang dimana mereka dihadapkan pada rasa bosan karena menghadapi pekerjaan yang sama setiap hari.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat ditunjukkan bahwa responden Tutor yang menjalankan tugas mengajar cenderung lebih banyak yang tidak linier dengan bidangnya. Karena yang benar-benar 100% linier hanya sebanyak 18 responden sedangkan yang kurang dari 25% linier sebanyak 63 responden dan yang linier antara 25% sampai kurang dari 100% sebanyak 21 responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih banyak Tutor PKBM di Semarang harus mengajar tidak linier. Ini tentunya menjadi beban tersendiri bagi mereka. Karena dituntut

menguasai materi yang bukan bidangnya yang dapat berefek stres kerja.

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 102 responden separuh lebih didominasi oleh responden yang juga bekerja di tempat lain yaitu sebesar 53 orang. Jadi, secara umum Tutor PKBM di Semarang dituntut bisa membagi waktu, tenaga dan pikiran di tempat kerjanya. Hal ini juga bisa menjadi beban tersendiri bagi pribadi masing-masing Tutor.

Berdasarkan tabel 4.1 telah menunjukkan pula bahwa dari 102 responden ternyata cenderung masih banyak yang rangkap jabatan yaitu sebesar 47 orang. Meskipun yang tidak rangkap jabatan lebih banyak yaitu 55 orang. Jadi, secara umum Tutor PKBM di Semarang dituntut bisa membagi konsentrasi dan kompetensi di tempat kerjanya. Hal ini bisa juga rawan terjadi stresing kerja penurunan kinerja.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat ditunjukkan bahwa hampir semua responden selalu terkoneksi dengan internet dimana responden sebanyak 93 responden. Hal ini dikarenakan tuntutan era digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa Tutor PKBM di Semarang selalu terhubung jaringan global. Namununtutannya adalah siap untuk dihubungi, siap mendapat informasi apapun dan tentunya siap melaksanakan tugas yang mungkin bersifat mendadak.

Berdasarkan Tabel 4.1 juga menunjukkan bahwa hampir semua responden selalu memiliki akun media sosial dimana responden sebanyak 85 responden. Kondisi terhubung medsos ini menunjukkan bahwa Tutor PKBM di Semarang selalu terhubung dengan komunitasnya.

## 4.2. Deskripsi Variabel

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai responden, khususnya variable-variabel penelitian yang di pakai dengan menggunakan nilai rata-rata untuk menggambarkan persepsi responden atas pertanyaan yang diajukan.

Adapun intepretasi nilai yang digunakan untuk menggambarkan persepsi responden adalah sebagai berikut:

1.00 - 2.33 = Rendah

2.34 - 3.66 = Sedang

3.67 - 5,00 = Tinggi

Berdasarkan hasil studi empiris di PKBM di Kota Semarang, bahwa masing – masing deskripsi variabel adalah sebagai berikut :

### 4.2.1. *Workload*

Statistik deskriptif untuk variabel *workload* dapat dijelaskan pada Tabel 4.2.sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Statistik Deskriptif *Workload***

No	Indikator	Rata–Rata Jawaban Responden	Standar Deviasi	Kriteria
1.	Tekanan waktu	2,17	1.00 - 2.33	Rendah
2.	Jam kerja	2,26	1.00 - 2.33	Rendah
3.	Tanggungjawab	2,29	1.00 - 2.33	Rendah
<b>Rata – rata keseluruhan</b>		<b>2,24</b>		

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan jawaban responden sebesar 2,24. Jawaban responden tertinggi pada indikator Tanggungjawab sebesar 2,29. Jawaban responden tanggungjawab diantaranya adalah karena terkadang saat seharusnya jam mengajar tapi dituntut harus menyelesaikan tugas yang lain. Hal ini dikarenakan Tutor PKBM ada yang rangkap jabatan sebagai tenaga tata usaha atau rangkap tugas di lembaga yang lain.

Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel *workload* yang mencakup tanggung jawab ditunjukkan dengan Tutor mengurangi atau bahkan meninggalkan jam mengajar atau hanya memberi tugas saja karena harus mengerjakan pekerjaan lainnya.

#### 4.2.2 Work stress

Statistik deskriptif untuk variabel *work stress* dapat dijelaskan pada Tabel 4.3. sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Statistik Deskriptif Work Stress**

No	Indikator	Rata-Rata Jawaban Responden	Standar Deviasi	Kriteria
1.	Fisik	1,88	1.00 - 2.33	Rendah
2.	Psykis	1,87	1.00 - 2.33	Rendah
3.	Perilaku	1,56	1.00 - 2.33	Rendah
<b>Rata – rata keseluruhan</b>		<b>1,77</b>		

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan jawaban responden sebesar 1,77. Jawaban responden tertinggi pada indikator Fisik sebesar 1,88. Hanya selisih 0,01 di atas indikator psykis yang sebesar 1,87. Dimana jawaban

responden diantaranya mengalami gejala fisik karena sebagian Tutor dalam satu hari harus mengajar atau bekerja di tempat yang berbeda. Pagi mengajar di sekolah formal sedang sore hari masih mengajar di PKBM. Sedangkan gejala psikis bisa dikarenakan sebagian tidak sesuai dengan bidangnya atau tidak linier dengan *basic* pendidikannya sehingga harus menyiapkan materi dan tugas yang belum dikuasai Tutor atau diakibatkan tugas rangkap.

Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel *work stress* adalah sebagian besar Tutor mengalami gejala fisik disusul gejala psikis akibat rangkap tugas di lembaga berbeda dan rangkap jabatan.

#### 4.2.3 *IT Capability*

Statistik deskriptif untuk variabel *IT capability* dapat dijelaskan pada Tabel 4.4. sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Statistik Deskriptif *IT Capability***

No	Indikator	Rata-Rata Jawaban Responden	Standar Deviasi	Kriteria
1.	Menangkap data	4,06	1.00 - 2.33	Tinggi
2.	Mengolah data	3,94	1.00 - 2.33	Tinggi
3.	Menyajikan informasi	3,89	1.00 - 2.33	Tinggi
4.	Distribusi informasi	3,81	1.00 - 2.33	Tinggi
<b>Rata – rata keseluruhan</b>		<b>3,93</b>		

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan jawaban responden sebesar 3,93. Jawaban responden tertinggi adalah pada indikator menangkap data yaitu sebesar 4,06. Jawaban responden pada indikator data diantaranya adalah



mengeksplorasi/mencari dan menginput data berupa bahan materi pelajaran atau data yang dibutuhkan sesuai tugas pokok dan tugas lainnya.

Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel *IT capability* sangat membantu dalam menjalankan profesinya sebagai tutor dan menyelesaikan tugas lain yang dibebankan ke mereka.

#### 4.2.4. Kinerja SDM

Statistik deskriptif untuk variabel kinerja SDM dapat dijelaskan pada Tabel 4.5. sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Statistik Deskriptif Kinerja SDM**

No	Indikator	Rata-Rata Jawaban Responden	Standar Deviasi	Kriteria
1.	Kualitas	3,97	1.00 - 2.33	Tinggi
2.	Kuantitas	3,95	1.00 - 2.33	Tinggi
3.	Ketepatan waktu	4,03	1.00 - 2.33	Tinggi
4.	Komitmen	4,14	1.00 - 2.33	Tinggi
<b>Rata – rata keseluruhan</b>		<b>4,02</b>		

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan jawaban responden sebesar 4,02. Jawaban responden pada indikator kinerja SDM yang paling tinggi yaitu komitmen sebesar 4,14. Sikap ini diantaranya keinginan untuk mengabdikan di PKBM yang telah menerima dan memberi honor meskipun honor belum sesuai dengan harapan. Sikap lain diantaranya keinginan untuk meraih prestasi untuk memajukan PKBM. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kinerja SDM adalah komitmen yang tinggi pada PKBM.



### 4.3. Hasil Analisis Data

#### 4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Analisis digunakan dengan bantuan program aplikasi statistik SPSS. Pertama-tama dalam menganalisis data dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas daftar pertanyaan/pernyataan yang diajukan.

##### 1. Uji validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode Analisis Faktor. Nilai Corrected ítem total correlation yang berada di atas r tabel yaitu sebesar 0,4000 menunjukkan sebagai item yang valid. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut ini.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Pengujian Validitas**

VARIABEL / INDIKATOR	r hitung	r table	KETERANGAN
WL		0,4000	
- WL 1	0.743		Valid
- WL 2	0.780		Valid
- WL 3	0.771		Valid
WS		0,4000	
- WS 1	0.880		Valid
- WS 2	0.885		Valid
- WS 3	0.801		Valid
ITC		0,4000	
- ITC 1	0.850		Valid
- ITC 2	0.890		Valid
- ITC 3	0.870		Valid
- ITC 4	0.795		Valid
KSDM		0,4000	
- KSDM 1	0.768		Valid
- KSDM 2	0.794		Valid
- KSDM 3	0.801		Valid
- KSDM 4	0.805		Valid

Sumber : Hasil output regressi, 2022

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai loading factor yang lebih besar dari 0,4. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator dalam penelitian ini adalah valid, artinya indikator yang digunakan dapat menjelaskan variabelnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa tinggi instrumen dapat dipercaya dapat diandalkan. Suatu instrumen yang dikatakan reliabel apabila memenuhi nilai cronbach alpha > 0,6 berikut hasil pengolahan data dari seluruh variabelnya sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Uji Reliabilitas**

No	Variabel	cronbach alpha	Keterangan
1.	WL	0,713	Reliabel
2.	WS	0,816	Reliabel
3.	ITC	0,872	Reliabel
4.	KSDM	0,800	Reliabel

Sumber : Hasil output regresi, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa semua indikator memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *cronbach alpha* WL sebesar 0,713, nilai *cronbach alpha* WS sebesar 0,816, nilai *cronbach alpha* ITC sebesar 0,872 dan nilai *cronbach alpha* KSDM sebesar 0,800 memiliki nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6, artinya kuesioner layak untuk digunakan karena mempunyai tingkat kehandalan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner

yang dibuat relevan dengan kondisi di PKBM di Semarang sehingga kuesioner penelitian handal.

#### **4.3.2. Uji Asumsi Klasik**

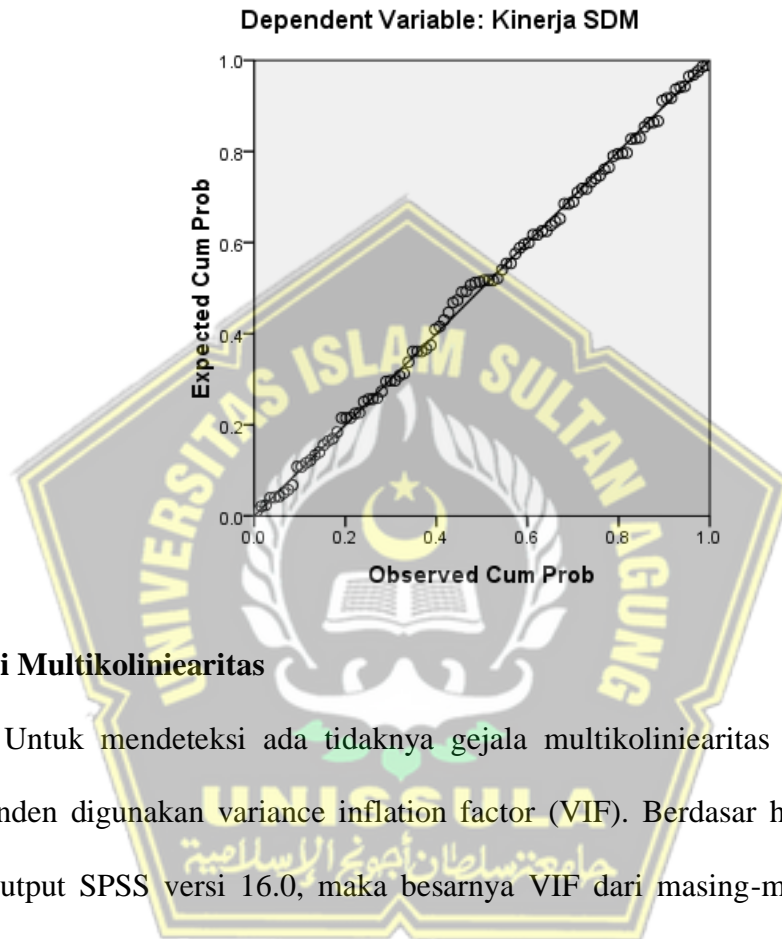
Sebelum dilakukan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu yang meliputi: normalitas data, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi yang dilakukan sebagai berikut:

##### **1. Normalitas Data**

Uji asumsi klasik normalitas residual dengan menggunakan analisis grafik yang melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dengan melihat tampilan grafik histogram, dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal. Berdasarkan *normal probability plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan grafik normal plot menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai dalam penelitian ini karena memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas tersebut menunjukkan hasil dengan data yang berdistribusi normal, sehingga sampel tersebut memenuhi syarat untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

**Gambar 4.9**  
**P Plot Persamaan I**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**2. Uji Multikolinieritas**

Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas antar variabel independen digunakan variance inflation factor (VIF). Berdasar hasil penelitian pada output SPSS versi 16.0, maka besarnya VIF dari masing-masing variabel independen dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	WL	0.866	1.154
	WS	0.866	1.155
	Moderate	0.999	1.001

Dependent Variabel: KSDM

Sumber : Hasil output regresi, 2022

Jika VIF dibawah 10 dan nilai toleran diatas 0,1, maka antar variabel-variabel independen tidak terjadi multikolinearitas. Berdasarkan Tabel 4.9 tidak terdapat variabel independen yang mempunyai nilai VIF dibawah 10 dan nilai toleran diatas 0,1, artinya ketiga variabel independen tersebut tidak terdapat hubungan multikolinieritas. Hal diatas menunjukkan tidak ada pengaruh antar variabel independen yang dapat mengganggu penelitian

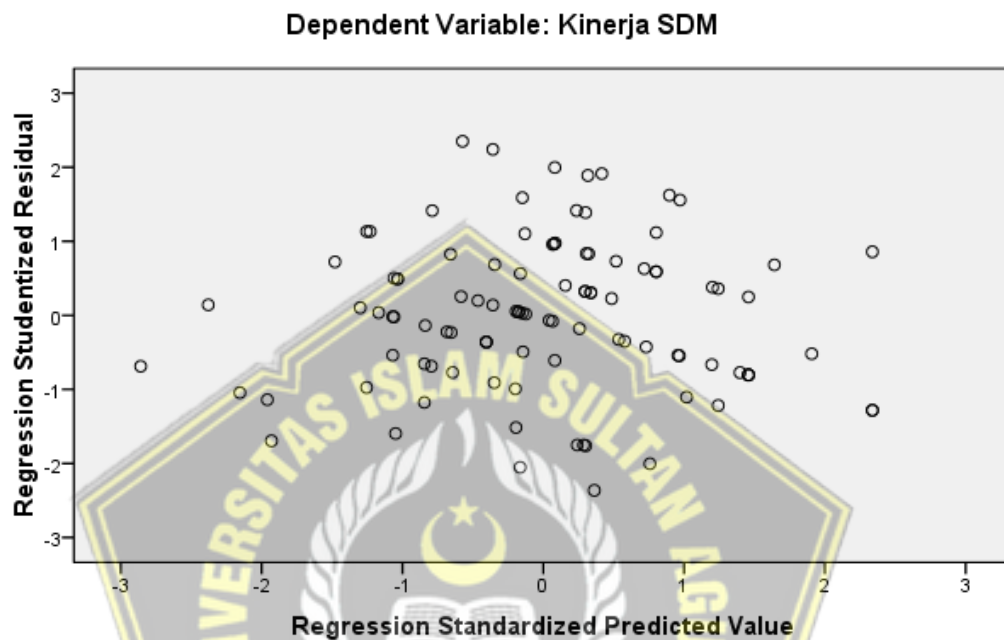
### **3. Uji Heteroskedastisitas**

Heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heterokedastisitas adalah melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Deteksi ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residualnya. Untuk menguji ada tidaknya Heterokedastisitas, pada Gambar 4.1 nampak grafik scatterplot titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal disimpulkan bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas pada model regresi (Gozali, 2001).

**Gambar 4.11**

**Scatterplot**



#### **4.3.3. Analisis Jalur**

Analisis jalur dilakukan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan variabel mediasi. Berdasarkan perhitungan analisis jalur dengan SPSS, hasilnya tampak pada Tabel 4.12

**Tabel 4.12**  
**Hasil Estimasi Koefisien Regresi**

No	Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	t hitung	Sign	Keterangan
1	Kinerja SDM	<i>Workload</i>	- 0,234	- 2,491	0.014	Ha Diterima **
2	Kinerja SDM	<i>Work stress</i>	- 0,207	- 2,144	0,034	Ha Diterima **
3	Kinerja SDM	ITC memoderasi WL	0.68	2,149	0.034	Ha Diterima **
4	Kinerja SDM	ITC memoderasi WS	0.64	2,016	0.047	Ha Diterima **

Sumber : Hasil output regresi, 2022

Keterangan: \* signifikan pada level 1%

\*\* signifikan pada level 5%

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa variabel *workload* mempunyai nilai koefisien regresi sebesar -0,234 dengan signifikansi 0,014 dan t hitung -2,491 > t tabel 1,983. Maka H1 diterima. *Workload* mempunyai koefisien negatif, artinya jika variabel *workload* tersebut menurun maka variabel terikat yaitu: kinerja SDM akan meningkat. Variabel *work stress* dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,207 dengan nilai signifikansi 0,034 dan t hitung -2,144 > t tabel 1,983. Maka H2 diterima. *Work stress* mempunyai koefisien negatif, artinya jika variabel *work stress* tersebut menurun maka variabel terikat yaitu: kinerja SDM akan meningkat. Variabel *Workload* yang dimoderasi IT capability dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,68 dengan nilai signifikansi 0,034 dan t hitung 2,149 > 1,983. Maka H3a diterima. *Workload* yang dimoderasi IT capability dengan nilai



positif, artinya IT Capability mampu memperkuat *Workload* terhadap kinerja SDM. Variabel *work stress* yang dimoderasi IT capability dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,64 dengan nilai signifikansi 0,047 dan t hitung  $2,016 > 1,983$ . Maka H3b diterima. Maka dengan demikian dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$KSDM = - 0,234WL + - 0,207WS + 0,68WL*ITC + 0,64WS*ITC$$

Persamaan diatas diartikan bahwa Kinerja SDM dipengaruhi berbanding terbalik dengan *workload* sebesar - 0,234, dan *work stress* sebesar - 0,207. Sedangkan Kinerja SDM dipengaruhi *workload* yang dimoderasi IT capability sebesar 0,68 dan dipengaruhi *work stress* yang dimoderasi IT capability sebesar 0,64.

#### 4.3.4. Pengujian Hipotesis

##### 1. Pengaruh *Workload* terhadap Kinerja SDM

Pengujian secara parsial variabel X1 (*workload*) memiliki koefisien regresi sebesar - 0,234 dengan signifikansi sebesar 0,014. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, maka H1 yang menyatakan bahwa *workload* berpengaruh negatif terhadap kinerja SDM **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *workload* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja SDM. *Workload* dirasakan Tutor ditandai dengan adanya tekanan waktu, jam kerja melebihi jam kerja normal dan tanggungjawab melebihi kapasitas akan berpengaruh negatif terhadap kinerja Tutor.

Indikator yang paling tinggi yaitu beban tanggungjawab menurut responden diantaranya Tutor terutama yang rangkap jabatan yang terbebani dengan tugas yang tidak sesuai kapasitasnya, dan kurang menguasai aplikasi kerja,

serta tidak sesuai kompensasi dan fasilitas yang diberikan. Disamping itu jam kerja yang harus merelakan waktu untuk keluarga dan jam istirahat serta adanya tuntutan deadline aplikasi yang menimbulkan adanya tekanan waktu. Hal inilah diantaranya yang menyebabkan kinerja karyawan tidak maksimal.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rolos (2019) & Kimura (2018)..

## **2. Pengaruh *Work Stress* terhadap Kinerja SDM**

Pengujian secara parsial variabel X2 (*work stress*) memiliki koefisien regresi sebesar - 0,207 dengan signifikansi sebesar 0,034. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, maka H2 yang menyatakan bahwa *work stress* berpengaruh negatif terhadap kinerja SDM diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Work stress* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja SDM. *Work stress* berpengaruh negatif terhadap kinerja SDM, *Work stress* ini ditandai dengan gejala fisik, psikis dan perilaku tertentu.

Indikator yang paling tinggi adalah adanya gejala fisik. Menurut responden penyebabnya adalah karena diantaranya Tutor banyak yang merangkap di lembaga lain. Sehingga ketika menjalankan tugas di PKBM cenderung sudah lelah fisik. Hal inilah yang menyebabkan kinerja karyawan juga berpengaruh.

Penelitian ini ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zafar,et al (2015).

## **3. IT Capability Memoderasi Pengaruh *Workload* terhadap Kinerja SDM**

Pengujian secara parsial variabel X1 Y1 (*workload\*kinerja SDM*)

memiliki koefisien regresi sebesar 0,68 dengan signifikansi sebesar 0,034. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, maka H3a yang menyatakan bahwa *IT Capability* memoderasi pengaruh *workload* berpengaruh terhadap kinerja SDM diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel *IT capability* memoderasi pengaruh *workload* terhadap kinerja SDM. Indikator *IT capability* yang yang paling tinggi adalah kemampuan menangkap data.

Penggunaan *IT capability* berupa mendapatkan data menurut responden berupa eksplorasi data atau mencari data dilakukan tutor PKBM guna mendukung tugas pokok maupun tugas lainnya. Menurut mereka ini dapat memberikan efek positif dan meringankan pengelolaan dan konsekuensi kerja. Dengan adanya *IT capability* ini mampu meringankan beban kerja sehingga meningkatkan kinerja tutornya. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zheng, et al (2020).

Semakin tinggi *IT Capability* maka, akan memperlemah pengaruh negatif dari *work overload* ke kinerja. Sebaliknya tutor semakin rendah *IT Capability*-nya maka akan memperkuat pengaruh negatif *Work overload* ke kinerja. Dalam hal ini, *Work overload* bisa dipecahkan dengan *IT capability*, supaya tidak terlalu berdampak pada kinerja.

#### **4. *IT Capability* Memoderasi Pengaruh *work stress* terhadap kinerja SDM**

Pengujian secara parsial variabel X2 Y (*work stress*\*kinerja SDM) memiliki koefisien regresi sebesar 0,64 dengan signifikansi sebesar 0,047. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, maka H3b yang menyatakan bahwa *IT*

capability memoderasi pengaruh work stress berpengaruh terhadap kinerja diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel *IT capability* memoderasi pengaruh *work stress* terhadap kinerja SDM. Indikator yang paling tinggi adalah kemampuan mendapatkan data untuk membantu menyelesaikan pekerjaan.

Menurut responden kemampuan mencari data sangat membantu mempercepat tugas pokok dan tugas lainnya serta untuk mengatasi permasalahan terkait tugasnya maupun dalam menjalankan pekerjaannya.

*IT capability* dalam hal ini memoderasi dengan arah yang negatif, artinya semakin tinggi *IT Capability*, maka pengaruh *Work stress* terhadap kinerja semakin kuat, sebaliknya jika *IT capability rendah*, maka pengaruh *Work stress* ke kinerja semakin lemah.

Bagi tutor yang memiliki *IT capability* tinggi, ternyata pengaruh *work stress* ke kinerja semakin kuat, artinya orang yang semakin menguasai IT maka, kemungkinan besar tutor tersebut akan mendapatkan penugasan lebih banyak, dan akhirnya menyebabkan kinerja semakin turun. Kondisi organisasi yang kekurangan orang yang handal dalam IT biasanya akan ditumpukan pada orang yang memiliki kapabilitas tinggi.

Menurut responden kemampuan mencari data sangat membantu mempercepat tugas pokok dan tugas lainnya serta untuk mengatasi permasalahan terkait tugasnya maupun dalam menjalankan pekerjaannya.

Responden mengakui bahwa *IT capability* sebagai cara untuk membantu memperingan pekerjaan, meningkatkan laporan semakin baik, lengkap dan hasilnya menarik. Sehingga dengan adanya *IT capability* ini yang mengurangi

work stress maka akan meningkatkan kinerjanya di PKBM. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zheng et al (2020).

#### 4.3.5. Koefisien Determinasi

Hasil penelitian koefisien determinasi pada regresi adalah dapat dijelaskan pada Tabel 4.13 berikut:.

**Tabel 4.13**  
**Model Pengukuran**

No	Variabel Tergantung	Variabel Bebas	R <sup>2</sup>
1	Kinerja SDM	Workload, <i>Work Stress</i> dan <i>IT Capabilty</i>	0,660

Sumber: *Output* Hasil Analisis Regressi Berganda (2022)

Dari tabel 4.13 dapat menunjukkan nilai R-Square untuk setiap variabel dependen untuk variabel kinerja SDM diperoleh sebesar 0,660. Hasil ini menunjukkan bahwa variable kinerja SDM dipengaruhi workload, work stress dan *IT capability* sebesar 66,0% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab penutup ini menguraikan tentang simpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang.

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja SDM. Ini artinya tingkat beban kerja Tutor PKBM yang tinggi menurunkan kinerja SDM. Dalam rangka meningkatkan kinerja SDM, pimpinan PKBM perlu mengelola beban kerja Tutor untuk membantu meminimalisir penurunan kinerja Tutornya.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work stress* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja SDM. Ini artinya bahwa ntuk meningkatkan kinerja Tutor pimpinan perlu melakukan upaya-upaya untuk menjaga dan mengelola tingkat stres Tutor sehingga dapat membantu meminimalisir penurunan kinerja Tutornya.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa moderasi positif *IT Capability* memperlemah pengaruh *workload* terhadap kinerja SDM. Artinya kemampuan IT Tutor PKBM yang tinggi mempengaruhi Tutor untuk memanfaatkan IT sehingga mampu membantu memperingan beban



kerja dan pada akhirnya dapat menekan penurunan kinerja Tutor. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja SDM PKBM, pimpinan harus memperhatikan untuk meningkatkan kemampuan IT Tutor misalnya dengan melakukan pelatihan IT dan penambahan fasilitas IT..

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa moderasi positif *IT Capability* memperlemah pengaruh *work stress* terhadap Kinerja SDM. Artinya semakin tinggi kemampuan IT Tutor akan mampu memperlemah pengaruh *work stress* terhadap kinerjanya. Dalam rangka meningkatkan Kinerja Tutor PKBM, pimpinan tidak hanya memperhatikan hasil pekerjaan saja tetapi juga perhatian hal-hal yang menyebabkan stres Tutor. Misalnya dengan melakukan penambahan sarana prasarana untuk kenyamanan kerja, pelatihan terkait tugas pokok agar lebih profesional dan peningkatan honor sebagai salah satu motivasi kerja.

## 5.2. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dalam penelitian ini dapat disarankan melalui poin-poin sebagai berikut:

1. *Workload* memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja SDM, hal ini mendukung hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Jeky K. R. Rolos (2018) dan Kimura (2018). Secara keseluruhan terlihat jelas bahwa *workload* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja SDM. Sehingga pengurus PKBM perlu mengelola stres karyawannya dengan baik agar mampu meningkatkan kinerja

sumber daya manusiannya.

*Work stress* berpengaruh negatif terhadap kinerja SDM, hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Qadoos Zafar, et al (2015) dan Mochamad Soelton (2019) bahwa antara stres kerja juga memiliki korelasi dengan kinerja karyawan. Sehingga pengurus PKBM perlu memperhatikan dan mengelola stres karyawannya dengan baik agar mampu meningkatkan kinerja karyawannya.

*IT capability* memperlemah pengaruh workload dan work stres terhadap kinerja SDM, hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Jia Zheng, Hefu Liu, Jingmei Zhou (2020). Penggunaan *IT capability* dapat memfasilitasi karyawan dalam menanggulangi beban kerja dan mendorong sistem kerja berkinerja tinggi di lingkungan kerja dapat memberikan efek positif dan meringankan beban kerja kerja. Sehingga IT capability dapat menjembatani beban kerja dengan kinerja SDM.

### 5.3. Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial dalam penelitian ini dapat disarankan melalui poin-poin sebagai berikut:

1. PKBM di Kota Semarang perlu memperhatikan beban kerja para Tutornya dengan memberikan beban kerja yang sesuai kapasitas, tidak rangkap jabatan yang bisa menimbulkan multitasking dan memberikan pelatihan yang mendukung tugas pokok dan juga melengkapi sarana prasarana yang memadai untuk mendukung kinerja

karyawannya serta memberikan kompensasi sesuai kontribusinya.

2. PKBM di Kota Semarang perlu mengelola *work stress* dengan mendorong pimpinan untuk selalu memperhatikan stres karyawannya dengan memberikan tugas yang sesuai *job description*nya, menciptakan suasana yang menyenangkan dan lingkungan kerja yang nyaman, memberikan penghargaan dan berbagai bentuk motivasi lainnya serta menjaga keharmonisan antar SDM agar tidak terjadi konflik dan miskomunikasi.
3. PKBM di kota Semarang perlu memaksimalkan *IT capability* dengan mengupayakan pelatihan *IT* yang mendukung kinerja Tutornya dan mendorong karyawan untuk selalu rajin mengikuti pelatihan *IT* untuk mengembangkan kemampuan dirinya sehingga dapat mendukung kerja yang cepat dan tepat. Disamping itu juga menambah fasilitas *IT* yang mendukung kinerja SDM.

#### **5.4. Keterbatasan Penelitian**

Beberapa keterbatasan penelitian yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Keterbatasan permodelan penelitian ini masih rendahnya variabel yang menjelaskan kinerja SDM pada PKBM di Semarang, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi yang relatif kecil.

#### **5.5. Agenda Penelitian Mendatang**

Hasil-hasil penelitian ini dan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian dapat dijadikan sumber ide bagi

pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang, maka perluasan penelitian yang disarankan dari penelitian ini adalah menambah variabel independen yang mempengaruhi kinerja SDM. Variabel *IT capability* yang disarankan adalah *hardware*, *software* dan *brainware*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong Gaylene S, et al, 2015 The Relationship Between Work–Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction  
<https://www.emerald.com/insight/0263-5577.htm>
- Irawati, Rusda., Carrollina, Dini Arimbi., 2017, Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada Pt Giken Precision INDONESIA, Jurnal Inovasi dan Bisnis, Vol. 5, No. 1, Juni 2017, hlm. 57-58
- Irviana Lala, 2016, Mediantion Role Emotional Exhaustion to The Relationship between Work-Family Conflict and Job Performance.
- Karakas Ayhan, 2018, The Relation Between *Work stress*, Work-Family Life Conflict and Worker Performance.
- Luthans, Fred. (2006). Organizational Behavior. International Edition. McGraw Hill, Singapore
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2007, Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Bandung: Penerbit Refika Aditama
- Mantiri Jeane, (2019), Peran Pendidikan Dalam Menciptakan Sumber Daya Manusia Berkualitas Di Provinsi Sulawesi Utara, Jurnal Civic Education, Vol. 3 No.1
- Munandar, Ashar S. 2014. Psikologi Industri dan Organisasi. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). Jakarta
- Nakata, C., Zhu, Z., & Kraimer, M.L. (2008). The Complex Contribution of Information Technology Capability to Business Performance. *Journal of Managerial Issues*, 20(4), 485-506.
- Nova Ellyzar, Mukhlis Yunus, Amri. 2017, Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja Dan Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Bpkp Perwakilan Provinsi Aceh, Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Unsyiah Vol. 1, 37.
- Osman M. Karatepe, 2016, Service Employee, Work Family Conflict And Work Engagement
- Pratama, Gede Aditya Puja., Suardikha., I Made Sadha., 2013, Keahlian Pemakai Komputer Dan Kenyamanan Fisik Dan Tingkat Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 5.2 (2013): 361-381 361 2 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia, ISSN: 2302-8556.
- Raharja Karta Ucu, 2021, Menyambut Generasi Emas Indonesia Lewat Pendidikan Karakter, [Republika.co.id](http://Republika.co.id), Jumat, 08-01-2021
- Richardson, V.J., Subramani, M., & Zmud R.W. (2003). Benefiting from Information Technology Investments: the Role of IT Conversion Capability. Second Round Review at MIS Quarterly.
- Robbins, P. Stephen & Coutler, Mary. 2016, Human Resources Management, Edisi 16, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Rolos, Jeky K R., Sambul, Sofia A P & Rumawas, Wehelmina., 2018, Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya

- Cabang Manado Kota, Jurnal Administrasi Bisnis ISSN : 2338 - 9605 Vol. 6 No. 4 Tahun 2018,
- Sandy Martha, Muhammad. 2015. "Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating". Tesis di Universitas Widayatama Bandung.
- Sanusi Anwar , Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sidiq Ahmad, 2017, Analisis Kapabilitas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Bisnis Ukm Dengan Orientasi Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada UKM Sektor Manufaktur di Wilayah Solo Raya), Media Ekonomi Dan Manajemen Vol. 32 No. 1 Januari 2017 p-ISSN: 0854-1442 (Print) e-ISSN: 2503-446X
- Soelton Mochamad, et al, 2019, Dealing with Job Insecurity, *Work stress* and Family Conflict of Employees.en.id, Advances in Economics, Business and Management Research, volume 120
- Sony Sanjaya. 2016. Pengaruh Beban Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, Yogyakarta. Jurnal ekonomi. Vol.01 No.02. Di akses 15 April 2018 <http://eprints.uny.ac.id>.
- Sutrisno, Edy., 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenada Media Group.
- Thompson, Ronald L, Haggings, Cristoper A., and Howell, Jane M. (1991). "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization", *Mis Quarterly*, pp. 125-143.
- Wijana., Nyoman. 2007. Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruhnya Pada Bank Perkreditan Rakyat Dikabupaten Tabanan. Jurnal. Universitas Udayana: Bali
- Zafar Qadoos, et al, 2015, The Influence of Job Stress on Employees Performance in Pakistan
- Zhang, M., Sarker, S., & Sarker, S. (2008). Unpacking the effect of *IT capability* on the performance of exportfocused SMEs: a report from China. *Information System Journal*, 18(4), 357-380
- Zheng Jia, Liu Hefu and Zhou Jingmei. (2020), High-performance work systems and open innovation: moderating role of IT capability. *Emerald Insight*.