

**MODEL QUALITY OF WORKLIFE DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Tesis

Untuk memenuhi persyaratan Mencapai derajat S2

Program Magister Manajemen



Disusun Oleh :

Agus Salim (20402200002)

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN



HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

**MODEL *QUALITY OF WORKLIFE* DAN KOMPETENSI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN *INFORMATION COMMUNICATION
TECHNOLOGY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI**



Disusun Oleh:

Agus Salim

NIM. 20402200002

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan Sidang Panitia Ujian

Tesis

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 22 Februari 2024

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, belonging to Prof. Dr. Heru Sulistyono, is written over the name and NIP. The signature is stylized and cursive.

Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, MSi

NIP. 210493032

**MODEL *QUALITY OF WORKLIFE* DAN KOMPETENSI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN *INFORMATION COMMUNICATION
TECHNOLOGY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Disusun Oleh:

Agus Salim

NIM. 20402200002

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 24 Februari 2024

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, MSi

NIP. 210493032

Penguji I

Prof. Dr. Drs. Mulyana, M.Si

Penguji II

Dr. Hj. Siti Sumiati, S.E., M.Si

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen

Tanggal 22 Februari 2024

Ketua Program Pascasarjana



PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Salim
NIM : 20402200002
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul "MODEL *QUALITY OF WORKLIFE* DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI" merupakan hasil karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

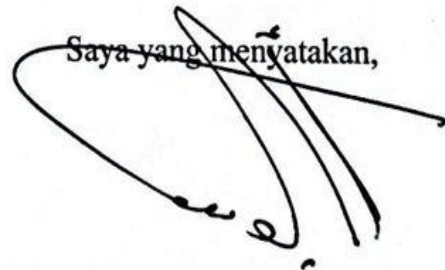
Semarang, 22 Februari 2024

Pembimbing



Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, MSi
NIP. 210493032

Saya yang menyatakan,



Agus Salim
NIM. 20402200002

MOTTO

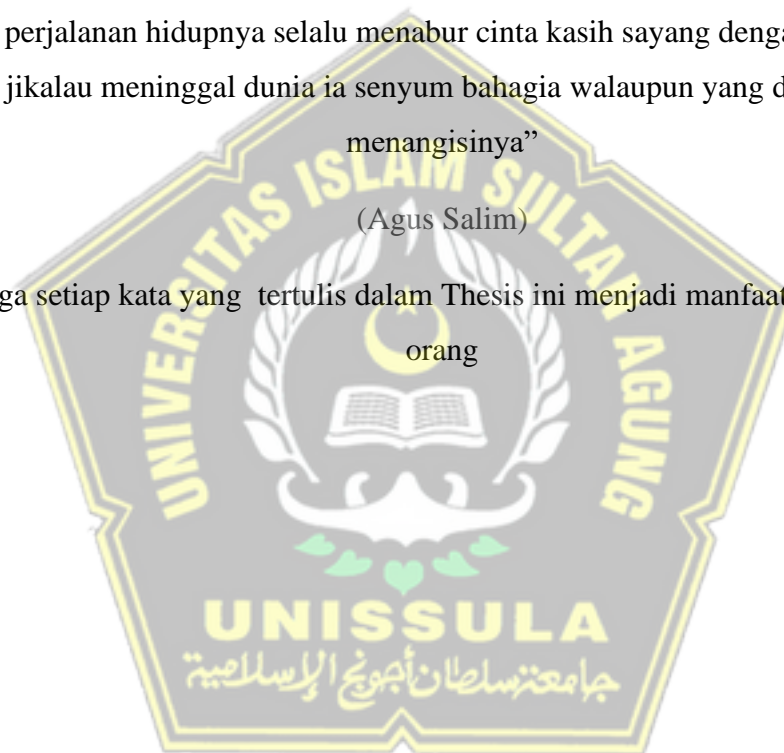
“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”

(HR, Thabrani)

“Jadilah manusia yang ketika lahir di dunia ia menangis sejadi-jadinya akan tetapi orang yang di sekelilingnya merasa amat bahagia atas kelahirannya, dan di dalam perjalanan hidupnya selalu menabur cinta kasih sayang dengan sesamanya, dan jikalau meninggal dunia ia senyum bahagia walaupun yang ditinggalkan menangisinya”

(Agus Salim)

Semoga setiap kata yang tertulis dalam Thesis ini menjadi manfaat untuk semua orang



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena hanya dengan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Tesis ini. Dan tak lupa pula Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, sang pembawa kabar gembira dan sebaik-baiknya tauladan bagi yang mengharap Rahmat dan Hidayah-Nya. Selama proses penulisan Tesis ini, begitu banyak bantuan dan dukungan yang diterima penulis dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapa terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua, Bapak H.Sakroni dan ibunda tercinta Ibu Hj.Lasmi, Beliau adalah malaikat yang dikirim oleh ALLAH SWT serta anugrah terindah bagiku. Terima kasih atas kasih sayang yang selama ini telah dicurahkan untukku
2. Bapak Heru Sulistyono, selaku dosen pembimbing terhebat saya. Menjadi anak bimbinganmu yang telah memberikan bimbingan, tambahan ilmu, serta masukan dan pengarahan dalam penulisan Tesis ini.
3. Bapak Ibnu Khajar, selaku Ketua Program Studi Magister (S2) serta Ibu Siti Sumiati selaku Sekretaris Program Studi Magister (S2) Manajemen Fakultas Ekonomi UNISSULA yang telah memberikan kepercayaan dan dukungan sepenuhnya kepada saya atas penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya yang luar biasa.
5. Teruntuk teman teman kelas MM76A serta sahabat-sahabat saya yang tidak saya sebutkan, terima kasih atas dukungannya.

Demikian kata pengantar ini penulis buat, penulis menyadari meskipun tulisan indah ini sudah dibuat dengan sebaik-baiknya tetap bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna serta tidak lepas dari kekurangan dan kekhilafan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat terhadap pengembangan ilmu manajemen.

Semarang, 22 February 2024

Agus Salim
NIM. 20402200002



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai adanya peran variabel *Information Communication Technology* sebagai variabel *intervening* antara pengaruh *Quality of Worklife* dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan. Populasi pada penelitian ini adalah 365 karyawan PT. Transcomos Indoneia Cabang Semarang. Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Dan jumlah responden yang mengisi questioner sebanyak 152 pegawai. Untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda (multiple linear regression) dengan aplikasi program Partial Least Square(PLS). Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) Ada pengaruh positif dan signifikan antara *Quality of Worklife* terhadap kinerja., (2) Kompetensi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) *Information Communication Technology* tidak berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan dalam memoderasi hubungan antara QWL dengan Kinerja Karyawan, (4) ICT berpengaruh positif dengan tidak signifikan signifikan memoderasi hubungan antara Kompetensi dengan Kinerja Karyawan. Penerapan ICT dalam meningkatkan kinerja karyawan tidaklah berpengaruh pada kondisi lingkungan kerja dengan yang tidak aman dan sehat. Peningkatan focus perbaikan pada hal tersebut perlu untuk dilakukan serta dievaluasi kembali.

Kata Kunci : *Information Communication Technlogy, Quality of Worklife, Knowledge Capabilities Management, Kompetensi dan Kinerja Karyawan.*

ABSTRACT

This research aims to analyze and provide empirical evidence regarding the role of the Information Communication Technology variable as an intervening variable between the influence of Quality of Worklife and Competence on Employee Performance. The population in this study was 365 employees of PT. Transcomos Indonesia Semarang Branch. Sampling used random sampling technique. And the number of respondents who filled out the questionnaire was 152 employees. To test the hypothesis, use multiple linear regression analysis with the Partial Least Square (PLS) program application. Based on the results of data analysis, it shows that (1) There is a positive and significant influence between Quality of Worklife on performance., (2) Competency does not have a positive and significant influence on employee performance, (3) Information Communication Technology does not have a positive influence and does not have a significant effect in moderating relationship between QWL and Employee Performance, (4) ICT has a positive effect without significantly moderating the relationship between Competency and Employee Performance. The application of ICT in improving employee performance does not affect working environmental conditions that are unsafe and healthy. Increasing the focus on improvements on this matter needs to be carried out and re-evaluated.

Keywords: Information Communication Technology, Quality of Worklife, Knowledge Capabilities Management, Employee Competency and Performance.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
2.1. Kinerja Karyawan	7
2.2. Quality Of Worklife (QWL).....	8
2.3. Kompetensi.....	11
2.4. Information Communication Technology.....	12
2.5. Model Empirik	15
BAB III.....	16
3.1. Jenis Penelitian	16
3.2. Populasi dan Sampel.....	16
3.3. Jenis dan Sumber Data	17
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	17
3.5. Definisi Variabel dan Indikator.....	18
3.6. Teknik Analisis Penelitian	19
3.6.1. Partial Least Square (PLS).....	19
3.6.2. Outer Model.....	20
3.6.3. Inner Model	21
3.6.4. Uji Hipotesis	21
BAB IV	22
4.1 Deskripsi Responden	23
4.1.1 Jenis Kelamin.....	23

4.1.2.	<i>Pendidikan Terakhir</i>	23
4.1.3.	<i>Usia</i>	24
4.2	Hasil deskripsi Jawaban Responden	24
4.2.1	<i>Variabel Quality of Worklife</i>	25
4.2.2	<i>Variabel kompetensi karyawan</i>	26
4.2.3	<i>Variabel Teknologi Komunikasi Informatif</i>	27
4.2.4	<i>Variabel Kinerja</i>	28
4.3	Hasil Analisis PLS(Patrial Least Square)	29
4.3.1	<i>Uji Validitas dan Reliabilitas Data</i>	29
4.3.2	<i>Model Penelitian</i>	33
BAB V	38
5.1.	Kesimpulan	38
5.2	Implikasi Manajerial	39
5.3	Keterbatasan Penelitian	40
5.4	Rencana Penelitian Mendatang	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Teoritis15

Gambar 4.1 Hasil Model Penelitian...33



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Karyawan Yang Keluar Pada PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang Tahun 2019.....	3
Tabel 1.2 Research Gap	4
Tabel 3.1 Operasioanal dan Indikator.....	18
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir.....	24
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	24
Tabel 4.4 Hasil Deskripsi Variabel Human Capital.....	25
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Variabel Kompetensi Karyawan.....	27
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel Komunikasi Informatif.....	28
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Variabel Kinerja.....	29
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
Tabel 4.9 Hasil Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
Tabel 4.10 Hasil Inner Model.....	34



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan perusahaan dalam menjalankan usaha tidak akan jauh dari faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Saat ini banyak perusahaan menyadari bahwa Sumber Daya Manusia merupakan salah satu masalah perusahaan yang paling penting, karena melalui Sumber Daya Manusia menjadi faktor sumber daya lain dalam perusahaan dapat berfungsi atau dijalankan dengan baik dan akan mempermudah dalam mencapai tujuan perusahaan yang sebelumnya sudah ditetapkan. Menghadapi era Digital Marketing saat ini membuat persaingan bisnis semakin ketat, sehingga sebuah organisasi harus terus mengoptimalkan segenap Sumber Daya Manusia yang dimiliki guna mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Hal ini yang menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai investasi penting bagi banyak perusahaan atau organisasi. Dimana saat ini mengumpulkan tenaga kerja yang memiliki kemampuan atau kualitas yang baik semakin sulit dilakukan, terlebih lagi mempertahankan Sumber Daya Manusia yang sudah ada dalam sebuah organisasi tersebut.

Mathis and Jackson (2011) menjelaskan manajemen sumber daya manusia merupakan rancangan sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan - tujuan organisasional yang sudah ditetapkan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia dapat pula diartikan sebagai karyawan atau tenaga kerja yang bekerja di lingkungan suatu organisasi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.

Disinilah dituntut adanya peranan penting manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam sebuah bisnis dimana manajemen Sumber Daya Manusia adalah aktivitas penting disebuah perusahaan. Organisasi pada perusahaan tersebut perlu *me-manage* Sumber Daya Manusia untuk mencapai

tujuannya secara efektif, dengan senantiasa melakukan investasi untuk penerimaan, penyeleksian dan mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (Anis, 2003)

PT. Transcosmos Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa *outsourcing* dan perusahaan ini terus mengembangkan layanannya pada jasa bagi perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bisnis jasa *outsourcing* perusahaan harus mampu menjaga karyawan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi mitra kerjanya. *Outsourcing* dalam hukum ketenagakerjaan di Indonesia diartikan sebagai pemborongan pekerjaan dan penyediaan jasa tenaga kerja. Sejak tahun 2003 Indonesia telah memiliki peraturan hukum tentang *outsourcing*, dimana disebutkan bahwa suatu pekerjaan yang dikategorikan sebagai pekerjaan yang bersifat tetap, bisa masuk dalam kategori pekerjaan musiman apabila tergantung cuaca atau pekerjaan itu dibutuhkan karena adanya suatu kondisi tertentu, sehingga dapat menjadi objek Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), yang diatur dalam pasal 59 ayat (1) dan (2) Undang Undang Ketenaga Kerjaan No 13 tahun 2003 dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja No. Kep.100/MEN/VI/2004. PT. Transcosmos Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pengadaan jasa yang profesional dan salah satu kegiatan usahanya yaitu menyediakan jasa tenaga *outsourcing* bagi perusahaan yang membutuhkan untuk memudahkan proses keberlangsungan usahanya.

Seiring dengan perkembangan suatu organisasi maka muncul berbagai macam permasalahan terkait dengan Sumber Daya Manusia. Hal tersebut terjadi juga pada PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang dan berdasarkan data tahun 2019 pada setiap bulannya mengalami peningkatan dalam *turnover intentions* sebagaimana pada tabel berikut dilihat dalam rentang waktu Triwulan.

Tabel 1.1

Data Karyawan Yang Keluar

Pada PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang Tahun 2019

Triwulan	Total Karyawan	Jumlah Karyawan Keluar	% karyawan yang bertahan	% karyawan yang memilih keluar
I	250	11 orang	27,5%	72,5%
II	300	18 orang	54%	46%
III	335	22 orang	73,7%	26,3%
IV	369	25 orang	92,25%	7,75%

Sumber : PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang Tahun 2019

Tabel 1.1. dapat memberikan gambaran mengenai besarnya jumlah karyawan pada PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang pada Tahun 2019 yang memutuskan untuk keluar maupun berpindah kerja. Data tersebut menunjukkan masih adanya tren atau keinginan karyawan yang keluar di tahun 2019 dalam berbagai divisi.

Menurut (Opatha, 2009b) menyebutkan bahwa konsep konsisten dapat dianggap salah satu tujuan strategis Manajemen Sumber Daya Manusia dan hal tersebut merupakan salah satu faktor yang penting bagi karyawan. Perusahaan dirasa perlu menjaga kualitas kehidupan kerja dan kepuasan para karyawan untuk menurunkan minat karyawan tersebut untuk berpindah ke pekerjaan atau perusahaan lainnya dikarenakan jika karyawan sudah merasa nyaman dalam suatu lingkungan pekerjaan dan perusahaan tersebut maka karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja dan menurut (Umar et al., 2011) *Quality Of Worklife* merupakan Kombinasi strategi, prosedur dan suasana yang terkait antar beberapa faktor yang berpengaruh pada kondisi kerja bagi karyawan tersebut atau kualitas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Beberapa penelitian lampau juga dapat dilihat melalui tabel dibawah ini :

Tabel 1.2. Research Gap

Sumber : Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI (TAHUN)	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	Yenni Hartati, S.L. Ratnasari, E.N. Susanti, (2020)	Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indotirta Suaka	Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan lingkungan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
2	Nayak & Sahoo, (2015)	Quality of Work Life and Organizational Performance: the mediating role of employee commitment	Dalam penelitiannya menjelaskan, dalam beberapa kasus kualitas kehidupan pekerjaan tidak mempengaruhi kinerja karyawan jika tidak ada mediator
3	J. Tarigan, ARS. Susanto, S.E. Hatane, Ferry Jie, Foedjiawati, (2020)	Corporate Social Responsibility, Job Pursuit Intention, Quality of Work Life and Employee Performance: Case Study From Indonesia Controversial Industry	QWL dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan. Karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang lebih tinggi akan lebih loyal terhadap perusahaannya, dan menunjukkan loyalitas mereka dengan berkomitmen pada pekerjaan mereka, yang berkontribusi pada hasil kinerja yang lebih baik

Berdasarkan pendekatan *attitude-behaviour theory* yang diutarakan oleh Fishbein & Ajzen, 1975 dalam Oluwafemi, 2013 menunjukkan bahwa sikap kerja karyawan yang positif dibentuk melalui kepercayaan karyawan terhadap beberapa aspek yang ada di dalam perusahaannya. Pada dasarnya karyawan mempersepsikan keadaan yang ada diperusahaannya terlebih dahulu seperti ada atau tidaknya nilai *Work life balance* yang diharapkan karyawan di perusahaan dan berdasarkan penelitian (Oktaviani, 2018) *Quality Of Worklife* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*, namun menurut Permarupan et al., 2013, menyebutkan bahwa *Quality Of Worklife* pada dasarnya adalah alat untuk memperbaiki kondisi kerja (sudut pandang karyawan) dan efisiensi organisasi yang lebih besar (terutama dari sudut pandang pemberi kerja). Karenanya hal tersebut dirasa berpengaruh pada tingkat keinginan karyawan untuk keluar atau berpindah ke perusahaan lainnya.

Seiring perkembangan pengetahuan secara global, saat ini tidak hanya kepuasan dalam bekerja dan kualitas kerja dalam perusahaan yang menjadikan faktor karyawan berkeinginan untuk berpindah dalam suatu perusahaan melainkan perkembangan IPTEK yang pesat, dalam platform *marketplace* atau yang saat ini sering disebut *Digital Marketing* di dunia sangat berkembang secara pesat, maka untuk perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi juga semakin meningkat.

Perkembangan teknologi informasi membuat perubahan yang cukup signifikan dalam dunia bisnis, dengan adanya perkembangan untuk Teknologi Informasi dan Komunikasi yang secara pesat berkembang juga saat ini menjadi salah satu faktor penyebab yang terjadi dalam suatu perusahaan, dimana kondisi tersebut didasari pada tingkat ketidakmampuan karyawan dalam menanggapi perkembangan Teknologi Informasi tersebut dan di era digital saat ini pemasaran memanfaatkan teknologi informasi yang berkaitan dengan manajemen hubungan pelanggan, aktivitas penjualan, dan perencanaan.

Karyawan dirasa harus bisa mengikuti setiap perkembangannya baik dari segi penggunaan dan penyelesaian kendala para pengguna layanan tersebut agar pekerjaan terasa lebih mudah dan efisiensi pekerjaan tersebut semakin membaik terlebih inovasi dalam produk dan layanan digital seringkali bergantung pada skala global, dimana untuk penggunaan dan praktik dari digital Teknologi Informasi tersebut tidak semua karyawan mampu beradaptasi dan berkembang dengan cepat mengikuti dengan teknologi inovasi pada layanan tempat bekerja dan hal tersebut menjadi salah satu faktor karyawan yang tidak mampu mengikuti perkembangan teknologi tersebut dan akan merasa terbebani dan berkaitan dengan kepuasan karyawan dalam bekerja yang mengakibatkan keinginan untuk berpindah.

Menurut Naidoo, 2016 perlu adanya penelitian untuk memahami bagaimana atau apa saja faktor keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi ketika adanya perubahan organisasi utama ke unit Teknologi Informasi dan bagaimana proses komunikasi yang terjadi. Gorla et al., 2010 menyebutkan juga dimana penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Disebutkan juga karyawan yang mampu menggunakan teknologi informasi dengan mudah maka akan merasakan manfaat dari penggunaan teknologi informasi tersebut dan karyawan akan semakin nyaman dalam bekerja.

Berdasarkan hal yang sudah disampaikan tersebut di atas, peneliti melihat terdapat suatu kebutuhan untuk meneliti lebih lanjut hubungan antara *Quality Of Worklife*, Kompetensi Karyawan, Teknologi Informatif dan Kinerja karyawan pada *Digital Business Process Outsourcing* dan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Model *Quality of Worklife* dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Information Communication Technology* Sebagai Variabel Moderasi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang ada, maka rumusan masalah dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *Quality Of Worklife* dan Kompetensi dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan ?
2. Mampukah *Information Communication Technology* dalam memoderasi pengaruh *Quality Of Worklife* dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui apa saja faktor- faktor penyebab meningkatnya *turnover intensions* yang ada pada perusahaan dan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh *Quality Of Worklife* dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan
2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis peran *Information Communication Technology* dalam memoderasi pengaruh *Quality Of Worklife* dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian yang lebih mendalam mengenai informasi hubungan antara *Quality Of Worklife*, *Job Satisfaction*, Teknologi Inovatif terhadap *turnover intentions* karyawan, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam menghadapi dan memahami permasalahan *turnover* karyawan yang dapat mempengaruhi efektifitas organisasi agar tujuan dari perusahaan lebih mudah tercapai.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

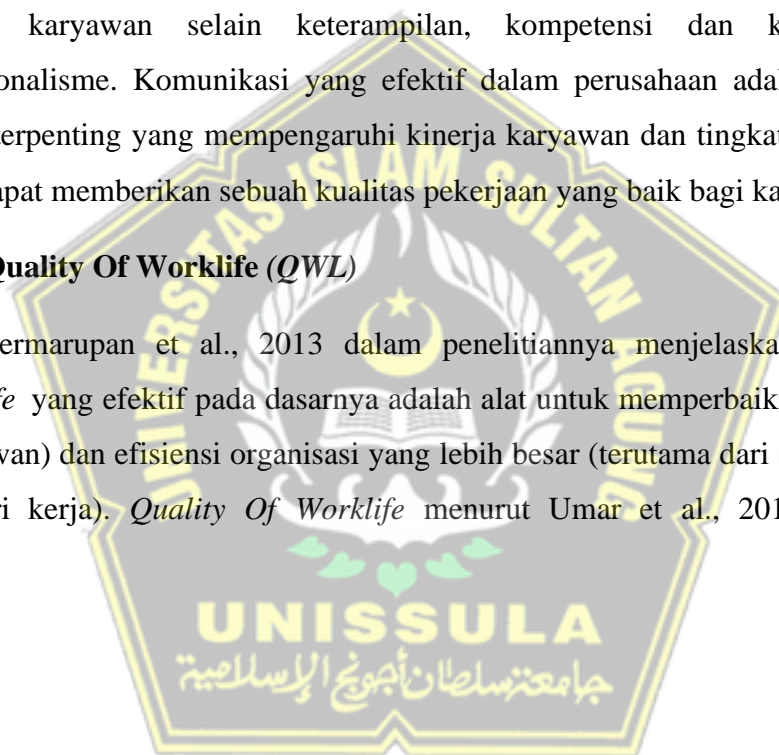
2.1. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan umumnya didefinisikan sebagai tingkat produktivitas yang ditunjukkan oleh seorang karyawan saat melakukan tugas pekerjaan yang diberikan oleh atasan. Menurut (Jiang, et.al., 2020) menjelaskan bahwa kinerja karyawan menggambarkan kemampuan dan kapabilitas masing-masing individu karyawan dalam sebuah perusahaan. Dalam hal ini, seorang karyawan yang kompeten dan terampil cenderung menunjukkan keahlian tingkat tinggi dan komitmen pada pekerjaan yang mengarah pada kinerjanya yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang kurang memiliki keahlian dan ketrampilan.

Namun penulis berpendapat ada faktor tambahan yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan selain keterampilan, kompetensi dan keahlian atau profesionalisme. Komunikasi yang efektif dalam perusahaan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kinerja karyawan dan tingkat produktivitas serta dapat memberikan sebuah kualitas pekerjaan yang baik bagi karyawan.

2.2. Quality Of Worklife (QWL)

Permarupan et al., 2013 dalam penelitiannya menjelaskan *Quality Of Worklife* yang efektif pada dasarnya adalah alat untuk memperbaiki kondisi kerja (karyawan) dan efisiensi organisasi yang lebih besar (terutama dari sudut pandang pemberi kerja). *Quality Of Worklife* menurut Umar et al., 2011 merupakan



Kombinasi strategi, prosedur dan suasana yang terkait dengan tempat kerja yang secara keseluruhan, meningkatkan dan mempertahankan kepuasan karyawan dengan bertujuan meningkatkan kondisi kerja bagi karyawan organisasi dan sama halnya dengan penjelasan menurut Mazloui et al., 2014 menjelaskan bahwa *Quality Of Worklife* merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka, terutama hasil kerja mereka termasuk kepuasan kerja, kesehatan mental, dan keselamatan yang secara langsung mempengaruhi hasil organisasi.

Menurut Šverko & Galić, 2014 *Quality Of Worklife* meliputi persepsi meluas ke mana karyawan dapat memenuhi kebutuhan pribadi mereka yang penting melalui aktivitas mereka di tempat kerja dan pengalaman dalam organisasi. (Umar et al., 2011) juga menjelaskan peran QWL yang diperluas sebagai berikut QWL juga merupakan kombinasi dari strategi, prosedur dan suasana yang terkait dengan tempat kerja yang secara bersama-sama, meningkatkan dan mempertahankan kepuasan karyawan dengan mengarahkan dan memperbaiki kondisi kerja bagi karyawan organisasi

Baru-baru ini, konsep QWL menjadi penting dalam disiplin Manajemen Sumber Daya Manusia. Dimana membahas tentang bagaimana cara mengelola orang dalam suatu organisasi. Sebagaimana dikutip dalam (Bora et al., 2015) QWL penting untuk keberhasilan tujuan organisasi. Mereka menyebutkan bahwa pengalaman QWL karyawan terkait langsung dengan berbagai hasil organisasi yang diinginkan termasuk penurunan tingkat absensi, frekuensi keterlambatan, mengurangi biaya perawatan kesehatan dan pergantian. Dengan demikian, konsep

ini lebih penting untuk pemanfaatan sumber daya manusia yang efisien dan efektif dalam organisasi modern. Setelah melakukan tinjauan literatur besar-besaran.

(Bora et al., 2015) menyimpulkan “pekerja yang bahagia dapat berkonsentrasi pada pekerjaan dan memberikan lebih banyak produktivitas. Seorang pekerja yang terampil dapat dipertahankan di organisasi jika dia puas. Oleh karena itu, QWL dapat dianggap sebagai bagian atau faktor di tempat kerja untuk

meningkatkan kepuasan mereka. Ini berarti bahwa konsep QWL telah melampaui batas-batasnya tidak terbatas pada fungsi manajemen sumber daya manusia suatu organisasi, ia bekerja sebagai konsep di bawah tingkat strategis organisasi.

Menurut Mathis & Jackson, 2006 juga mengatakan bahwa salah satu faktor dari segi kesehatan kerja yang didapatkan dari kualitas kerja yang diberikan oleh perusahaan tersebut adalah salah satu bentuk perlindungan terhadap kesejahteraan fisik seseorang terhadap cedera yang terkait pekerjaan, kesehatan yang merujuk pada kondisi fisik, mental dan stabilitas emosi secara umum maka hal tersebut juga dirasa penting untuk dijadikan bahan pertimbangan perusahaan dalam pemberian kualitas kehidupan pekerja pada perusahaan. Berdasarkan diskusi di atas, tiga definisi bisa disajikan dalam makalah ini, antara lain:

1. QWL adalah sejauh mana bekerja di organisasi memiliki karakteristik yang membuat karyawan sehat dan bahagia pada pekerjaan yang saat ini dijalani.
2. QWL adalah tingkat ketersediaan fitur untuk memastikan kehidupan kerja yang manusiawi untuk setiap karyawan organisasi.
3. QWL adalah sejauh mana ekspektasi wajar karyawan tentang pekerjaan.

Sebagai hasil dari kehidupan kerja yang berkualitas tinggi, karyawan memiliki kesempatan untuk mendorong pertumbuhan dan pengembangan pribadi, kerjasama di antara anggota dan memecahkan masalah secara efektif. Oleh karena itu, produktivitas tertinggi dapat dicapai ketika tujuan individu diintegrasikan dengan tujuan organisasi. Integrasi semacam itu dapat menghasilkan produk berkualitas tinggi.

Perusahaan harus mampu mengatur sedemikian rupa agar kualitas lingkungan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan dapat memberikan kepuasan dalam bekerja dan termotivasi untuk berprestasi dan mencapai tujuan-tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu *Quality Of Woklife* berpengaruh signifikan terhadap turnover intention, hal ini menunjukkan bahwa *Quality Of Woklife* mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam menurunkan turnover intention. Kesesuaian gaji yang diberikan oleh PT. Transcosmos Indonesia

sangat berdampak pada karyawan. Sebagaimana (Opatha, 2009) menggambarkan bahwa manajemen sumber daya manusia perlu dilakukan secara legal, adil, efisien dan efektif untuk meningkatkan *Quality Of Woklife*. Dengan begitu apabila Karyawan merasa puas atas kualitas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, maka mereka akan tetap menetap pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan definisi yang telah diuraikan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *Quality Of Worklife* adalah persepsi karyawan mengenai kesejahteraan, suasana dan pengalaman pekerja di tempat mereka bekerja, yang mengacu kepada bagaimana efektifnya lingkungan pekerjaan memenuhi keperluan-keperluan pribadi karyawan. Oleh sebab itu, esensi dari *Quality Of Worklife* bagi karyawan merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan, meningkatkan kepuasan kerja, memenuhi harapan dan kebutuhan keluarga, serta memenuhi harapan karyawan seperti kehidupan yang lebih baik, kehidupan kerja yang lebih berarti dan bermanfaat bagi dirinya.

H1 : *Quality Of Worklife* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan

2.3. Kompetensi

(Mohammad Salman, et., al. 2020) menjelaskan kompetensi karyawan mengacu pada 'pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mempengaruhi performa dari pekerjaan pegawai (peran atau tanggung jawab), yang dapat berkorelasi dengan kinerja dalam pekerjaan diukur berdasarkan standar yang diterima dengan baik dan dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan. (Otoo & Mishra, 2018) menyatakan bahwa kompetensi karyawan seperti kompetensi diri, kompetensi tim, kompetensi komunikatif, kompetensi perubahan dan kompetensi etis ditemukan positif berkaitan dengan kinerja organisasi. Dengan begitu, kompetensi karyawan juga dapat didefinisikan sebagai atribut atau karakteristik kepribadian seperti pengetahuan, keterampilan, sikap, kemampuan, motif dan konsep diri yang

ditunjukkan oleh pegawai sehingga menghasilkan kinerja yang efektif dan unggul.

Herwina, Y. (2022) Menjelaskan dalam penelitiannya bahwa berdasarkan

hasil regresi linier sederhana, apabila karyawan menerapkan kompetensi mereka dengan baik maka akan dapat meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja mereka juga akan meningkat. Sedangkan hasil koefisien determinasi sebesar 0,496. Ini berarti 49,6% variabel kinerja pegawai dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel kompetensi, sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

H2 : Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

2.4. Information Communication Technology

Teknologi Informasi dan Komunikasi kini telah menjadi pekerjaan mendasar dalam beberapa profesi. Perkembangan global yang pesat menjadi salah satu faktor kemajuan Teknologi dan perubahan Teknologi yang cepat dan digunakan pada pekerjaan pula. Namun bagaimanapun, masih ada pengetahuan yang dirasa terbatas pada masing-masing Sumber Daya Manusia yang ada dan berdampak pada timbulnya permasalahan-permasalahan berikutnya seperti ketidakmampuan mengikuti perkembangan Teknologi yang dirasa menjadi hambatan dan berakibat pada kepuasan dalam bekerja disuatu perusahaan.

Pada jaman digital seperti saat ini, banyak perusahaan memanfaatkan teknologi sebagai sarana promosi dan penjualan, salah satunya penjualan secara online. Pertumbuhan pengguna internet dan adanya peningkatan transaksi melalui digital marketing menyadarkan perusahaan akan peluang yang disediakan internet, sehingga perusahaan akan ikut bergabung menggunakan digital marketing (Zhu, 2014). Penjualan melalui digital marketing dinilai lebih mudah dan praktis dibandingkan dengan cara konvensional. Selain itu, jangkauan penjualan pun semakin luas tanpa harus adanya pertemuan secara langsung antar kedua belah pihak dimana penjualan tersebut tidak hanya di daerah penjual tersebut berada tetapi dapat mencakup nasional dan bahkan internasional.

Penjualan melalui digital marketing mampu membuat konsumen dan

produsen tetap berhubungan walaupun berada ditempat yang berbeda. Media Sosial, terutama situs jejaring sosial dan aplikasi memberikan ruang maya bagi seseorang untuk berkomunikasi melalui internet dan akan menjadi agen penting sosialisasi konsumen. Menurut (Vinerean et al., 2013). Jagongo & Catherine (2013) media sosial adalah fenomena baru di era modern masa kini yang mengubah lingkungan beroperasinya suatu bisnis. Keuntungan dari penggunaan digital marketing saat ini sangatlah banyak seperti cakupan pelanggan yang lebih luas, dapat diakses dimana saja dan kapan saja selama adanya jaringan internet, biaya yang diperlukan juga lebih rendah dan sudah tersistem dengan kemajuan teknologi informasi yang ada dan lain sebagainya. Menurut (Siricharoen, 2012) alasan penggunaan teknologi ini berbeda-beda, tergantung pengguna dan segi manfaat yang akan digunakan. Secara khusus untuk suatu bisnis, mereka membutuhkan biaya untuk mendistribusikan informasi produknya kepada pelanggan. Menurut (Joseph et al., 2007) dalam beberapa tahun terakhir, menurut para peneliti pergantian Teknologi Informasi menyarankan perubahan dari berfokus semata-mata pada pengalaman individu menuju pengalaman relasional yang lebih luas.

Pada fenomena tersebut pula karyawan dalam suatu perusahaan diminta untuk beradaptasi dengan transformasi Teknologi Informasi dalam konteks kerja. Dengan adanya Teknologi Informasi, karyawan dapat meningkatkan pemahaman mereka yang mendalam tentang Teknologi Informasi secara efektif, menyesuaikan perilaku mereka dan dengan mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja yang diubah oleh Teknologi Informasi yang perubahannya pun tergolong cepat.

Adapun faktor penting Teknologi Informasi dalam suatu bisnis menurut

(Naidoo, 2016) terdiri dari :

1. Perubahan Teknologi Informasi
2. Pemimpin komunikatif dalam perubahan Teknologi Informasi
3. Stabilitas Teknologi Informasi
4. Ekspresi kesiapan terhadap perubahan Teknologi Informasi
5. Penilaian strategi Teknologi Informasi
6. Pemindahan posisi secara paksa

bukti empiris dari penelitian Ratina Handayani, et.al., (2018) bahwa penguasaan teknologi informasi bagi karyawan yang meliputi kegunaan dan manfaat TI, kemudahan menggunakan TI, dan perilaku terhadap TI ini sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga dapat dilihat kinerja karyawan pada perusahaan dalam mendapatkan kriteria performansi yang mencapai target, diatas target bahkan kriteria kinerja yang luar biasa juga kompetensi yang baik bahkan sangat baik dibutuhkan niat perilaku dari setiap karyawan dalam menguasai teknologi informasi sehingga menghasilkan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu serta kemandirian dari setiap individu yang ada.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan komunikasi dengan menggunakan Teknologi Informasi adalah pemahaman pada perubahan Teknologi inovatif dalam segala bentuk teknologi informasi yang diterapkan perusahaan untuk memproses dan mengirimkan informasi dan digunakan sebagai salah satu sarana untuk melakukan kegiatan operasional perusahaan.

H3 : ICT dapat memoderasi hubungan antara QWL dengan Kinerja Karyawan

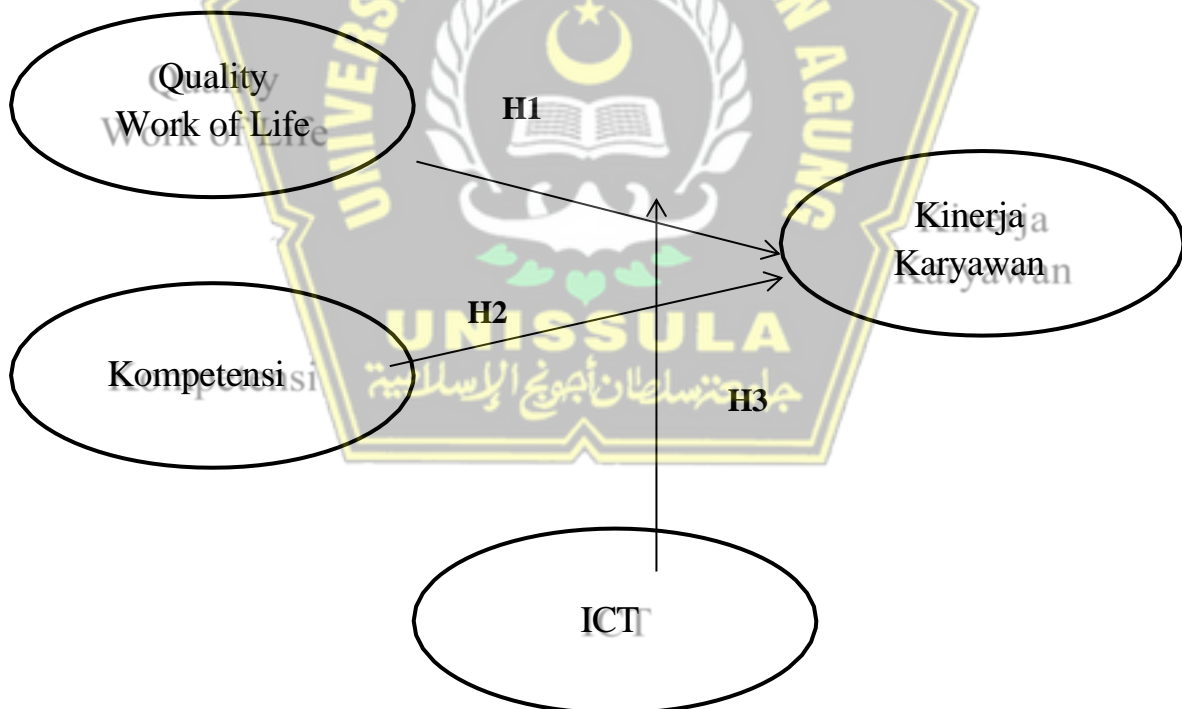
Eliane Bacha, (2012) menguji dampak IS terhadap kinerja inti kompetensi dan kegiatan pendukung lainnya. Kami menunjukkan itu di sana adanya hubungan positif dan signifikan yang kuat antara IS dan kompetensi kinerja karyawan. Juga, penelitian menunjukkan bahwa sikap manajemen puncak dan karyawan terhadap

IS harus diperhitungkan ketika mengintegrasikan IS di perusahaan. Selain itu, para pemimpin harus menyadari pentingnya hal ini IS dan mengusulkan sesi pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan teknis keterampilan mereka dalam menggunakan TI. Terakhir, jika diimplementasikan dengan benar maka IS dapat membantu perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif dan menjadi berbeda dari pesaingnya.

H4 : ICT dapat memoderasi hubungan antara Kompetensi dengan Kinerja Karyawan

2.5. Model Empirik

Berdasarkan hal yang sudah disampaikan maka akan dilakukan penelitian atau pembuktian lebih lanjut antar masing - masing variabel yang berdasarkan atas latar belakang dan penjelasan dan yang sudah diuraikan tiap - tiap variabel yang ada dengan gambaran kerangka berpikir seperti dbawah ini :



Gambar 2.1 Model Kerangka Teoritis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini meneliti *pengaruh Quality Of Worklife, Kompetensi, dan Teknologi Informasi Komunikatif terhadap Kinerja Karyawan*. Oleh karena itu jenis penelitian ini merupakan *eksplanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antar variabel serta membuktikan hipotesis-hipotesis penelitian yang diajukan.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan orang atau item yang akan diteliti. Populasi merupakan proses pemilihan sampel unit dari kumpulan data untuk mengukur karakteristik, keyakinan, dan sikap orang-orang (Hair JF, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang, yang berjumlah 369 orang. Sementara penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Pada metode ini sampel diperoleh secara acak tanpa memperhatikan strata populasi.

Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin :

$$\begin{aligned}
 N &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 N &= \frac{369}{1 + 369(0,1)^2} \\
 &= \frac{369}{4,69} \\
 &= 78,68 \text{ (dibulatkan 100)}
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas maka pengambilan sampel berdasarkan perhitungan rumus Slovin, diperoleh sebanyak 78 sampel namun dibulatkan menjadi 100 responden untuk dilakukan penelitian.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang didapatkan dari sumber informasi yang pertama sehingga seorang peneliti bisa mengumpulkan sendiri data-data yang relevan untuk penelitiannya (Emmanuel & Ibeawuchi, 2015). Data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang memuat variabel penelitian yaitu variabel *Quality Of Worklife*, Kompetensi, Teknologi Informasi Komunikatif, dan Kinerja Karyawan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder dalam hal ini dapat berupa studi pustaka atau jurnal-jurnal yang mendukung penggunaan variabel dalam penelitian ini serta data-data yang mendukung penelitian.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah bagian proses dalam penelitian. Di dalam statistik dikenal dua cara pengumpulan data, yaitu cara sampling dan cara sensus. Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan cara sampling. Apabila metode pengumpulan data sudah ditentukan, langkah selanjutnya yaitu menentukan alat pengumpulan data dari obyek yang akan diteliti. Menurut (Supranto, 2008) beberapa macam alat pengumpulan data antara lain kuesioner atau daftar pertanyaan, wawancara, ataupun menggunakan observasi atau pengamatan langsung, alat komunikasi, serta dapat berupa alat ukur. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang akan digunakan untuk mendapatkan data primer dan juga studi kepustakaan.

Skala pengukuran yang digunakan untuk menyatakan tanggapan dari responden menggunakan skala Likert. Pengaturan skala Likert adalah penilaian dari ekstrim negatif hingga ekstrim positif (Acharya, 2010). Responden diminta untuk menjawab mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju pada item tersebut. Kriteria pengisian kuesioner dengan Skala Likert adalah antar 1 sampai 5. Metode ini digunakan agar peneliti dapat mengetahui dan memiliki data mengenai penilaian yang diberikan oleh setiap karyawan untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

3.5. Definisi Variabel dan Indikator

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel Dan Indikator

No	Variabel	Indikator	Sumber	Alat Ukur
1	<i>Quality Of Worklife</i> adalah kualitas kehidupan bekerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan mengenai kesejahteraan, suasana dan pengalaman pekerja di tempat mereka bekerja, yang mengacu kepada bagaimana efektifnya lingkungan pekerjaan memenuhi keperluan-keperluan pribadi karyawan	kompensasi yang mencukupi dan adil Kondisi kerja yang aman dan sehat Pengembangan kapasitas manusia Peluang di masa yang akan datang untuk terus berkembang dan sekuriti Integrasi sosial dalam organisasi kerja	Walton (1975 dalam Timossi, 2008)	Skala Likert 1-5
2	Teknologi Komunikasi Informatif Pada jaman digital seperti saat ini, banyak perusahaan memanfaatkan teknologi sebagai sarana promosi.	Perubahan Teknologi Informasi Pemimpin komunikatif dalam perubahan Teknologi Informasi Stabilitas Teknologi Informasi	Naidoo, R. A. Inform. Syst. (2016),	Skala Likert 1-5

		Ekspresi kesiapan terhadap perubahan Teknologi Informasi Penilaian strategi Teknologi Informasi		
3	Kompetensi kompetensikaryawan mengacu pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mempengaruhi performa dari pekerjaan pegawai (peran atau tanggung jawab), yang dapat berkorelasi dengan kinerja dalam pekerjaan diukur berdasarkan standar yang diterima dengan baik dan dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan.	Karakter Motif Konsep diri Pengetahuan Skill	Moehariono, (2014)	Skala Likert 1-5
4	Kinerja Karyawan Menggambarkan kemampuan dan kapabilitas masing-masing individu karyawan dalam sebuah perusahaan.	Kualitas Kerja Kuantitas Kerja Keandalan Kerja Sikap	Mangkunegara, (2015)	Skala Likert 1-5

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2023

3.6. Teknik Analisis Penelitian

3.6.1. Partial Least Square (PLS)

Proses pengolahan data pada penelitian ini akan menggunakan media teknologi PLS Statistics untuk mengetahui hubungan antar variabel. Sebelumnya dalam menganalisa data yaitu dengan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, kemudian akan menyajikan data tiap variabel yang diteliti. Terdapat beberapa

alasan yang menjadi penyebab digunakan PLS dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini alasan-alasan tersebut yaitu: pertama, PLS (*Partial Least Square*) merupakan metode analisis data yang didasarkan asumsi sampel tidak harus besar, yaitu jumlah sampel <100 bisa dilakukan.

Partial Least Square (PLS) 3.3.2 dengan versi student digunakan dalam model dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini. PLS selain dapat dijadikan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya. PLS juga dapat digunakan untuk pemodelan struktural dengan indikator bersifat reflektif atau formatif. Langkah-langkah menggunakan SmartPLS menurut Ghozali (2008) yaitu :

- a. Merancang model penelitian (*inner model*). Perancangan model struktural hubungan antar variabel laten pada PLS didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian
- b. Merancang model pengukuran (*outer model*) Perancangan model pengukuran dalam PLS sangat penting karena terkait dengan apakah indikator bersifat reflektif atau formatif
- c. Mengkonstruksi diagram jalur Jika langkah 1 dan 2 sudah dilakukan, maka agar hasilnya dapat lebih mudah dipahami, hasil inner dan outer model dinyatakan dalam bentuk diagram jalur
- d. Konversi diagram jalur ke dalam sistem persamaan

3.6.2. Outer Model

- e. Convergent Validity, Korelasi antara skor indikator refleksif dengan skor variabel latennya. Untuk hal ini loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup pada jumlah indikator per konstruk tidak besar, berkisar 3 sampai 7 indikator
- f. *Discriminant validity*, Membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model, jika *square root of average variance extracted* (AVE) lebih besar dari korelasi dengan nilai

seluruh konstruk lainnya maka dikatakan memiliki *Discriminant validity* yang baik. Direkomendasikan nilai pengukuran harus $>0,50$

- g. Composite Reliability (ρ_c), Kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki Reliabilitas komposit yang baik jika memiliki Composite Reliability (ρ_c) $\geq 0,7$, walaupun bukan merupakan standar absolut

3.6.3. Inner Model

Goodness of fit model diukur menggunakan R-square predictive relevance untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-square >0 menunjukkan model memiliki predictive relevance, sebaliknya jika Nilai Q-square ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*.

3.6.4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis (β, γ, λ) dilakukan dengan metode resampling bootstrap yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone. Statistik uji yang digunakan adalah statistik T atau Uji T, dengan hipotesis statistik sebagai berikut : Hipotesis statistik untuk *outer model* yaitu :

$$H_0 : \lambda_i = 0$$

$$H_1 : \lambda_i \geq 0$$

Sedangkan hipotesis statistik untuk inner model, pengaruh variabel laten eksogen terhadap endogen adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \gamma_i = 0$$

$$H_1 : \gamma_i \geq 0$$

Sedangkan hipotesis statistik untuk inner model, pengaruh variabel laten endogen terhadap endogen adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_i \geq 0$$

Penerapan metode resampling, memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (distribution free), tidak memerlukan asumsi distribusi normal serta tidak memerlukan sample yang besar (direkomendasikan sample sebesar minimum 30). Pengujian dilakukan dengan t- test, bilamana diperoleh p- value sebesar $\leq 0,05$ (alpha 5%), maka disimpulkan signifikan dan sebaliknya. Bilamana hasil pengujian hipotesis pada outer model signifikan, hal ini menunjukkan bahwa indikator dipandang dapat digunakan sebagai instrumen pengukur variabel laten, sedangkan apabila inner model signifikan, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang bermakna antara variabel laten dengan variabel laten lainnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini, responden penelitian yang digunakan sebagai obyek penelitian adalah karyawan PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang, yang berjumlah 369 orang. Pengumpulan data dilakukan selama 2 minggu. Dari seluruh pegawai dan perangkat desa, hanya 151 pegawai serta perangkat desa yang mengisi questioner. Sehingga tingkat respond rate 40.92.%

4.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuestioner, maka diperoleh profil responden menurut jenis kelamin sebagaimana terlihat pada tabel dibawah

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki Laki	128	82.04 %
Perempuan	23	17,96%
Jumlah	151	100%

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas adalah laki laki sebesar 128 orang (82,04%). Sedangkan responden perempuan sebesar 23 orang (17.96%). Hal ini terjadi dikarenakan mayoritas pekerja berdomisili di sekitar perusahaan yang dimana mayoritas penduduk perempuannya bekerja sebagai ibu rumah tangga.

4.1.2. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui penyebaran questioner, maka diperoleh profil responden menurut pendidikan terakhir sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan terakhir	Jumlah	Presentase
SMA/Sederajat	35	23,17%
S1/D3	115	76,1%
Magister	1	0.66%
Jumlah	151	100%

Sumber: PLS

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini mayoritas memiliki tingkat pendidikan S1/D3 berjumlah 115 orang (76,11%). Sedangkan responden pada tingkat SMA/Sederajat sebanyak 35 orang (23,1%). Kemudian memiliki tingkat Magister sebanyak 1 orang (0.66%). Dengan demikian disimpulkan bahwa karyawan PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang cukup berpendidikan dengan mayoritas memiliki Pendidikan pada tingkatan Sarjana.

4.1.3. Usia

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuestioner, maka diperoleh profil responden sebagaimana terlihat pada tabel berikut

Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah	Presentase
18-25 Tahun	27 orang	17,8%
25-45 Tahun	95 orang	62,9%
46-60 tahun	14 orang	9,27%
Total	151 orang	100%

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan usia pegawai pada penelitian ini mayoritas berusia 25-45 tahun yaitu sebesar 95 orang. Hal ini menunjukkan pegawai PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang Sebagian besar berusia produktif.

4.2 Hasil deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai variable-variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain *Quality of Worklife*, Kompetensi, Teknologi informasi komunikatif, dan kinerja.

Untuk mengetahui persepsi responden tentang variabel yang diteliti, maka penelitian ini menggunakan teknik analisis indeks untuk mendeskripsikan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan kriteria rentang sebesar 3 sehingga interpretasi nilai adalah sebagai berikut

1.0 - 2.33 = Rendah

2.34 - 3.66 = Sedang

3.67 - 5.00 = Tinggi

4.2.1 Variabel *Quality of Worklife*

Variabel *Quality of Worklife* terdiri dari 5 indikator diantaranya adalah (X1.1) kompensasi yang mencukupi dan adil, Integrasi sosial dalam organisasi kerja (X1.2), Kondisi kerja yang aman dan sehat, (X1.3) Pengembangan kapasitas manusia, (X1.4) Peluang di masa yang akan datang untuk terus berkembang dan sekuriti. deskripsi hasil tanggapan responden untuk masing-masing indikator pada variable *Quality of Worklife* dapat dilihat pada tabel 7

Tabel 4.4 Hasil deskripsi Variabel Human Capital

No.	Indikator	Mean	Standard Deviation	Kriteria
1.	kompensasi yang mencukupi dan adil	3,980	0,887	Tinggi
2.	Integrasi sosial dalam organisasi kerja	4,046	0,816	Tinggi
3.	Kondisi kerja yang aman dan sehat	3,986	0,780	Tinggi
4.	Pengembangan kapasitas manusia	4,026	0,796	Tinggi
5.	Peluang di masa yang akan datang untuk terus berkembang dan sekuriti	4,000	0,788	Tinggi
	Rata-rata	4,007		

--	--	--	--	--

Dari Jawaban responden diperoleh rata-rata untuk masing-masing indikator yaitu X1.1 sebesar 3.980 , X1.2 sebesar 4.046, X1.3 sebesar 3.986, X1.4 sebesar 4.026, serta X1.5 sebesar 4.0

Dari nilai rata-rata diatas, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap *Quality of Worklife* berada pada kriteria tinggi, dengan indikator Integrasi sosial dalam organisasi kerja memiliki nilai rata-rata paling tinggi yaitu 4,007. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap *Quality of Worklife* . Sesuai dengan kondisi dilapangan bahwa pegawai PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang memiliki lingkungan kerja yang berkuwalitas.

Selanjutnya indikator kompensasi yang mencukupi dan adil, Kondisi kerja yang aman dan sehat,serta Peluang di masa yang akan datang untuk terus berkembang dan sekuriti kemampuan memiliki persepsi responden dibawah rata rata yaitu 4.007. Hal ini menunjukkan meskipun memiliki kwalitas kerja yang baik, tetapi para pegawai masih menunjukkan ketidakpuasan yang berhubungan dengan ketiga aspek indicator yang telah dituliskan.

4.2.2 Variabel kompetensi karyawan

Variabel kompetensi karyawan terdiri dari 5 indikator diantaranya adalah (X2.1) Karakter, (X2.2) Motif, (X2.3) Konsep diri, (X2.4) Pengetahuan, dan (X2.5) Skill, deskripsi hasil tanggapan responden untuk masing-masing indicator pada variable kompetensi karyawan dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5 Hasil deskripsi Variabel **kompetensi karyawan**

No	Indikator	Mean	Standard Deviation	Kriteria
1	Karakter	4,059	0,799	Tinggi

2	Motif	3,986	0,861	Tinggi
3	Konsep diri	3,966	0,792	Tinggi
4	Pengetahuan	4,066	0,794	Tinggi
5	Skill	3,973	0,868	Tinggi
	Rata-rata	4,010		

Dari nilai rata-rata tabel diatas, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kompetensi karyawan berada pada kriteria tinggi, dengan indikator karakter dan pengetahuan berada diatas rata rata . Hal ini terjadi karena mayoritas karyawan merupakan lulusan perguruan tinggi yang berdampak kepada pengetahuan karyawan.

Selanjutnya dari hasil jawaban responden didapatkan jika indikator motif, konsep diri, serta skill dibawah rata rata. Hal ini disebabkan karena masih terbatasnya kebebasan yang dimiliki oleh pegawai dalam mengeksplorasi pekerjaan mereka.

4.2.3 Variabel Teknologi Komunikasi Informatif

Variabel Variabel Teknologi Komunikasi Informatif terdiri dari 3 indikator diantaranya adalah (Y1.1) Perubahan Teknologi Informasi (Y1.2) Pemimpin komunikatif dalam perubahan Teknologi Informasi serta (Y1.3) Stabilitas Teknologi Informasi.

Deskripsi hasil tanggapan responden untuk masing-masing indicator pada variable Teknologi Komunikasi Informatif dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6 Hasil deskripsi Variabel Teknologi Komunikasi Informatif

No	Indikator	Mean	Standard Deviation	Kriteria
----	-----------	------	--------------------	----------

1	Perubahan Teknologi Informasi	3,980	0,785	Tinggi
2	Pemimpin komunikatif dalam perubahan Teknologi Informasi	4,020	0,767	Tinggi
3	Stabilitas Teknologi Informasi	3,868	0,904	Tinggi
	Rata-rata	3,956		

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap Teknologi Komunikasi Informatif berada pada kriteria tinggi, dengan indikator Pemimpin komunikatif dalam perubahan Teknologi Informasi memiliki nilai rata-rata paling tinggi sebesar 4,020. Hal ini menunjukkan bahwa sesuai dengan kondisi lapangan bahwa perangkat desa yang berada pada lingkungan kerja PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang bekerja dengan pelaksanaan teknologi komunikatif dengan baik.

Selain itu dari hasil jawaban responden didapatkan bahwa indikator Perubahan Teknologi Informasi dan Stabilitas Teknologi Informasi mendapatkan persepsi responden dibawah rata-rata yaitu 3.956. Hal ini disebabkan karena dalam industry dalam menerapkan teknologi termutakhir serta terintegrasi memerlukan biaya yang mahal, selain itu beberapa system konvensional masih lebih efisien dalam pengoperasionalannya di lapangan, sehingga penerimaan terhadap teknologi masih terhambat.

4.2.4 Variabel Kinerja

Variabel Kinerja terdiri dari 4 indikator diantaranya adalah (Z2.1) Kualitas Kerja, (Z2.2) Kuantitas Kerja (Z2.3) Keandalan Kerja, serta (Z2.4) Sikap. Deskripsi hasil tanggapan responden untuk masing-masing indikator pada variabel Kinerja dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4.7 Hasil deskripsi Variabel Kinerja

No.	Indikator	Mean	Standard Deviation	Kriteria
1	Kualitas Kerja	3,987	0,806	Tinggi
2	Kuantitas Kerja	3,868	0,874	Tinggi
3	Keandalan Kerja	3,642	0,986	Tinggi
4	Sikap	3,907	0,833	Tinggi
	Rata-rata	3,851		

Dari nilai rata-rata tabel diatas, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap Kinerja berada pada kriteria tinggi, dengan indikator ketepatan waktu nilai rata-rata paling tinggi sebesar 3.851. Hal ini menunjukkan bahwa sesuai dengan kondisi dilapangan bahwa pegawai PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang bekerja dengan Kinerja yang baik.

Kemudian dari hasil jawaban responden didapatkan bahwa indicator keandalan waktu dibawah rata-rata yaitu 3.851. hal ini disebabkan karena semangat karyawan yang masih belum cukup dalam menjalankan pekerjaan mereka,

4.3 Hasil Analisis PLS(Patrial Least Square)

4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Model pengukuran dengan indikator reflektif dievaluasi dengan covergent serta composite reliability untuk block indikator. Convergent validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score dengan construct score yang dihitung dengan PLS. Indikator dikatakan valid bila nilai loading vactor lebih dari 0,5 atau nilai t-statistik lebih besar dari tabel 4.8.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV)	P Values	Composite Reability

Kompetensi * Teknologi Komunikasi Informatif <- Moderating Effect 1	1,062	1,064	0,091	11,728	0,000	1,000
Quality Of Worklife * Teknologi Komunikasi Informatif <- Moderating Effect 2	1,096	1,093	0,094	11,715	0,000	1,000
X1.2 <- Quality Of Worklife	0,619	0,617	0,089	6,948	0,000	0,875
X1.3 <- Quality Of Worklife	0,945	0,945	0,015	62,347	0,000	
X1.4 <- Quality Of Worklife	0,709	0,702	0,068	10,448	0,000	
X1.5 <- Quality Of Worklife	0,946	0,946	0,016	60,988	0,000	
X2.1 <- Kompetensi	0,603	0,590	0,091	6,637	0,000	0,842
X2.2 <- Kompetensi	0,698	0,660	0,143	4,867	0,000	
X2.3 <- Kompetensi	0,885	0,892	0,027	32,258	0,000	
X2.4 <- Kompetensi	0,691	0,676	0,083	8,326	0,000	
X2.5 <- Kompetensi	0,695	0,659	0,145	4,787	0,000	
Y1.1 <- Teknologi Komunikasi Informatif	0,986	0,977	0,014	69,962	0,000	0,525
Y1.2 <- Teknologi Komunikasi Informatif	0,340	0,324	0,150	2,265	0,025	

Y1.3 <- Teknologi Komunikasi Informatif	0,123	0,112	0,201	0,615	0,539	
Z1.1 <- Kinerja Karyawan	0,938	0,936	0,011	87,043	0,000	0,488
Z1.2 <- Kinerja Karyawan	0,080	0,102	0,152	0,522	0,602	
Z1.3 <- Kinerja Karyawan	-0,205	-0,197	0,166	1,229	0,221	
Z1.4 <- Kinerja Karyawan	0,738	0,730	0,074	9,908	0,000	
X1.1 <- Quality Of Worklife	0,551	0,538	0,113	4,866	0,000	

Menguji unidimensionalitas dari masing-masing konstruk dengan melihat convergent validity masing-masing indikator konstruk. Suatu indikator dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik jika nilainya lebih besar dari 0,70 sedangkan loading factor 0,5 - 0,6 masih bisa dipertahankan untuk model yang masih dalam tahap pengembangan. Berdasarkan nilai composite reliability, masing-masing konstruk bisa dipertahankan karena rata-rata nilai composite reliability diantara 0.5-0.5. Hal tersebut mempunyai arti bahwa instrumen dari semua variabel dianggap baik untuk dijadikan sebagai instrumen penelitian. Namun masih terdapat instrumen yang memiliki konstruk dibawah 0.5 didapatkan pada variable Teknologi komunikatif Informatif serta pada variable Kinerja Karyawan, yang menandakan bahwa terdapat instrumen yang tidak mewakili variable tersebut.

Pengujian discriminant validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik dari pada ukuran blok lainnya.

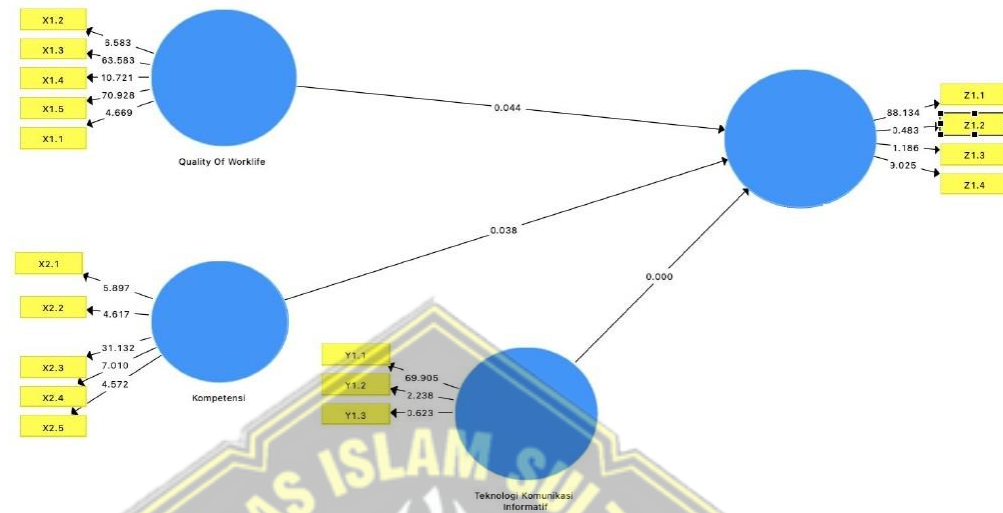
Tidak semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria discriminant validity yang baik artinya tidak semua hasil analisis data dapat diterima

karena korelasi konstruk dengan item pengukuran yang menunjukkan hasil berlawanan.

Tabel 4.9 Hasil Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas

	Kinerja Karyawan	Kompetensi	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2
Kompetensi * Teknologi Komunikasi Informatif	-0,140	-0,042	1,000	0,908
Quality Of Worklife * Teknologi Komunikasi Informatif	-0,205	-0,064	0,908	1,000
X1.2	0,363	0,555	-0,043	-0,058
X1.3	0,895	0,864	-0,084	-0,167
X1.4	0,431	0,656	-0,001	0,012
X1.5	0,876	0,851	-0,064	-0,169
X2.1	0,266	0,603	-0,008	0,027
X2.2	0,221	0,698	-0,008	-0,011
X2.3	0,905	0,885	-0,078	-0,144
X2.4	0,352	0,691	0,037	0,083
X2.5	0,251	0,695	-0,011	-0,006
Y1.1	0,917	0,867	-0,081	-0,134
Y1.2	0,165	0,125	0,000	-0,089
Y1.3	0,020	0,312	0,043	0,065

4.3.2 Model Penelitian



Gambar 4.1 Hasil Model Penelitian

Inner model menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan perolehan hasil output dari model struktur konstruk loading factor berupa grafik hubungan antar variabel *Quality of Worklife*, Kompetensi, Teknologi Komunikasi Informatif, dan kinerja SDM dapat dilihat pada gambar berikut

Pengujian hipotesis dapat ditunjukkan dari hasil inner model atau hubungan antar konstruk. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan t-statistik dengan t-tabel (1,672). Apabila t-statistik > t-tabel, maka hipotesis penelitian diterima. Selengkapnya hasil inner model dapat dilihat pada table dibawah

Tabel 4.10 Hasil Inner Model

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kompetensi - > Kinerja Karyawan	-0,307	-0,263	0,147	2,085	0,038
Moderating Effect 1 -> Kinerja Karyawan	-0,063	-0,060	0,093	0,683	0,495
Moderating Effect 2 -> Kinerja Karyawan	0,002	0,000	0,084	0,029	0,977
Quality Of Worklife -> Kinerja Karyawan	0,321	0,312	0,158	2,026	0,044
Teknologi Komunikasi Informatif - > Kinerja Karyawan	0,867	0,841	0,150	5,793	0,000

Kemudian hasil analisis model penelitian dijelaskan sebagai berikut

1. *Quality of Worklife* terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis 1 dalam penelitian ini adalah *Quality of Worklife* berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja. Nilai *original sample estimate* diperoleh sebesar 0,321, serta diikuti dengan nilai p-value sebesar 0.044. Nilai tersebut menunjukkan ada pengaruh signifikan antara *Quality of Worklife* terhadap Kinerja. Hal ini didukung oleh nilai t-statistik yang diperoleh sebesar $(2.026) > t\text{-tabel}$ (1,672), sehingga dikatakan bahwa hipotesis 1 pada penelitian ini dapat **diterima**, artinya ada pengaruh antara *Quality of Worklife* terhadap kinerja. Artinya bahwa *Quality of Worklife* pada penelitian ini dapat berperan dalam meningkatkan kinerja pada lingkungan kerja PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang. Sehingga apabila *Quality of Worklife* tinggi maka kinerja meningkat.

.Hal ini di sebabkan pentingnya QWL berupa pemberian retensi, intensif, serta kebijakan yang menguntungkan karyawan, dapat memberikan kontribusi besar dalam pencapaian kinerja yang lebih tinggi. Sehingga para pegawai profesional dalam hal menjalankan tugas masing-masing, dan bersungguh-sungguh dalam pencapaian tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Temuan oleh Syahreza dkk (2017). menunjukkan bahwa ada dampak signifikan pada staf, pelatihan dan pengembangan, insentif dan kebijakan retensi pada efektivitas investasi modal manusia terhadap suatu kinerja organisasi perusahaan.

2. Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis 2 dalam penelitian ini adalah Kompetensi berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja. Nilai *original sample estimate* diperoleh sebesar -0.307, serta diikuti dengan nilai p-value sebesar 0.038. nilai tersebut menunjukkan kompetensi berpengaruh negatif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini didukung oleh nilai t-statistik sebesar $(2.085) > t\text{-tabel}$ (1,672), maka dikatakan bahwa hipotesis 2 pada penelitian ini **ditolak**, artinya kompetensi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hal ini disebabkan karena rendahnya kualitas lingkungan social kerja mereka, adanya kompetensi dalam pekerjaan bukanlah meningkatkan kualitas maupun kuantitas para pekerja, karena terdapat kompetensi yang tidak sehat dalam perusahaan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Purwanto (2018) yang hasilnya menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. ICT memoderasi hubungan antara QWL dengan Kinerja Karyawan

Hipotesis 3 dalam penelitian ini adalah keterlibatan ICT dapat memoderasi hubungan antara QWL dengan Kinerja Karyawan. Nilai original sample estimate diperoleh sebesar -0,063, serta diikuti dengan nilai p-value sebesar 0,495. Nilai tersebut menunjukkan ICT tidak berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan dalam memoderasi hubungan antara QWL dengan Kinerja Karyawan. Maka dikatakan bahwa hipotesis 3 pada penelitian ini **ditolak**,

Disini menunjukkan bahwa kondisi perusahaan belumlah menerapkan ICT dengan sepenuhnya, selain penerimaan yang sulit, penerapan metode konvensional terkadang menjadi pilihan yang lebih efisien dalam menjalankan komunikasi Informatif. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Darwis dkk.(2018) yang menunjukkan jika ICT berpengaruh negative terhadap kinerja pada karyawan *Makassar City Communication and Information Service*.

4. ICT memoderasi hubungan antara Kompetensi dengan Kinerja Karyawan

Hipotesis 4 dalam penelitian ini adalah keterlibatan ICT dapat memoderasi hubungan antara kompetensi dengan kinerja karyawan. Nilai *original sample estimate* diperoleh sebesar 0.002, serta diikuti dengan nilai p-value sebesar 0.977. Nilai tersebut menunjukkan ICT berpengaruh positif dengan tidak signifikan signifikan memoderasi hubungan antara Kompetensi dengan Kinerja Karyawan. maka dikatakan bahwa hipotesis 4 pada penelitian ini **ditolak**.

Disini menunjukkan bahwa penerapan ICT belumlah berdampak positif terhadap kinerja karyawan, meskipun sedikit membantu memudahkan kinerja

karyawan, tetapi ICT tidaklah mampu untuk menjadi penawar masalah kompetensi yang dipengaruhi oleh masalah lingkungan social perusahaan. Hal ini juga didapatkan pada penelitian oleh Darwis dkk (2018).



BAB V

PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang simpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan rencana penelitian mendatang.

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini berangkat dari masalah mengenai kondisi dilapangan yaitu besarnya jumlah karyawan yang memutuskan untuk keluar maupun berpindah kerja pada PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang pada Tahun 2019 Data tersebut menunjukkan masih adanya tren atau keinginan karyawan yang keluar di tahun 2019 dalam berbagai divisi. Kemudian untuk mengetahui penyebab dari masalah yang terjadi, maka penulis mencoba melakukan penelitian dengan cara membuat model penelitian yang akan diimplementasikan dalam penelitian PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang dengan cara mengangkat beberapa variabel penelitian diantaranya *Quality Of Worklife*, teknologi komunikasi informatif, kompetensi karyawan, dan kinerja karyawan.

Setelah dilakukan penelitian dengan cara menyebar kuisisioner kepada seluruh pegawai, kemudian data tersebut diolah menggunakan program PLS Partial Least Square untuk menguji hipotesis penelitian, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa *Quality Of Worklife* dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga dapat dijelaskan bahwa bila *Quality Of Worklife* tinggi maka kinerja meningkat.
2. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui kompetensi tidak dapat meningkatkan kinerja karyawan,
3. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui tidak adanya pengaruh signifikan antara teknologi komunikasi informatif dalam memoderasi hubungan antara *Quality of Worklife* dengan Kinerja Karyawan

sehingga bila teknologi komunikasi informatif meningkat dapat meningkatkan moderasi hubungan antara *Quality of Worklife* dengan Kinerja Karyawan

4. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui tidak adanya pengaruh signifikan antara teknologi komunikasi informatif dalam memoderasi hubungan antara kompetensi dengan Kinerja Karyawan sehingga bila teknologi komunikasi informatif meningkat dapat meningkatkan moderasi hubungan antara kompetensi dengan Kinerja Karyawan

5.2 Implikasi Manajerial

1. Untuk meningkatkan *Quality of Worklife*, kebijakan manajerial lebih diarahkan melalui upaya perubahan kebijakan retensi yang lebih baik. Serta bisa diikuti dengan memberikan motivasi secara rohani dan jasmani. Harapannya pegawai bisa meningkatkan kualitas kerja mereka baik dalam organisasi maupun diluar organisasi.
2. Berkaitan dengan variabel kompetensi, kebijakan manajerial lebih diarahkan melalui upaya penerapan kebijakan peningkatan jabatan pada karyawan, seorang karyawan tiaklah boleh hanya menjai buruh/helper selama masa kerjanya alam waktu yang lama, sehinggah karyawan akan menjadi termotivasi serta akan mempengaruhi kompetensi dari karyawan tersebut. Kemudian dilakukan rotasi alam pekerjaan mereka sehinggah bisa membantu mengembangkan skill serta kemampuan dari karyawan alam bekerja serta mengurangi kemungkinan terjainya kebosanan paa karyawan dalam bekerja,
3. Berkaitan dengan variabel teknologi komunikasi informatif kebijakan manajerial lebih diarahkan berupa pelatihan dan pemberian SOP alam bekerja yang mengikuti perkembangan tekhnologi saat ini. Dengan melakukan hal tersebut akan membantu dalam efisiensi pada sistem kerja dalam suatu perusahaan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur Kinerja, variabel yang kami masukkan hanya variabel *Quality of Worklife*, kompetensi, serta teknologi komunikasi informatif berdasarkan kondisi pada PT. Transcosmos Indonesia Cabang Semarang saat dilakukan penelitian, sehingga hasilnya belum tentu sama apabila penelitian ini diaplikasikan pada tempat yang berbeda dan situasi yang berbeda khususnya pada organisasi-organisasi lain misalnya pada sebuah perusahaan karena masi banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja.

Selain itu pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan ICT bukanlah menjadi solusi dalam permasalahan yang dimiliki oleh perusahaan, hal ini ndidapatkan bahwa tidak ada dampak yang diberikan dengan pemberian ICT yang baik pada perusahaan.

5.4 Rencana Penelitian Mendatang

Berdasarkan hasil penelitian serta keterbatasan-keterbatasan penelitian yang ditemukan dapat diisarankan dalam penelitian penelitian mendatang antara lain:

1. Untuk penelitian mendatang perlu dipertimbangkan variabel lain yang mempengaruhi kompetensi dan kinerja seperti kualitas pengetahuan.
2. Indikator Kondisi kerja yang aman dan sehat perlu dijadikan sebagai variabel karena karena adanya pengaruh yang kuat dari variabel *Quality of Worklife* waktu kerjanya yang memberi pengaruh keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Acharya, B. (2010). Questionnaire Design. *Central Department Of Population Studies*.
- Ahmad, S., Shahzad, K., Shams-Ur-Rehman, Khan, N. A., & Shad, I. U. (2010). Impact Of Organizational Commitment And Organizational Citizenship Behavior On Turnover Intentions Of Call Center Personnel In Pakistan. *European Journal Of Social Sciences*, 17(4), 585–591.
- Allen, M. W., Armstrong, D. J., Riemenschneider, C. K., & Reid, M. F. (2006). Making Sense Of The Barriers Women Face In The Information Technology Work Force: Standpoint Theory, Self-Disclosure, And Causal Maps. *Sex Roles*, 54(11–12), 831–844. <https://doi.org/10.1007/s11199-006-9049-4>
- Anis, K. (2003). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Keinginan Berpindah Kerja Auditor (Studi Kasus Pada Kap Di Jawa Tengah). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 141–152.
- Bonett, D. G., & Seier, E. (2002). A Test Of Normality With High Uniform Power. In *Computational Statistics & Data Analysis* (Vol. 40). www.elsevier.com/locate/csa
- Bora, B., Saumendra, D., & Murthy, V. (2015). Quality Of Work Life—A Literature Review. *International Journal In Management And Social Science*, 3(3).
- Cooper, D. (2003). *R., & Pamela S Schindler.(2000), Business Research Methods*. New York: Mcgraw Hill, Inc.
- Deery, S., Iverson, R., & Walsh, J. (2002). Work Relationships In Telephone Call Centres: Understanding Emotional Exhaustion And Employee Withdrawal. *Journal Of Management Studies*, 39(4), 471–496. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00300>
- Eliane Bacha, (2012). The Impact Of Information Systems On The Performance Of The Core Competence And Supporting Activities Of A Firm. *Journal Of Management Development* Vol. 31 No. 8, 2012 Pp. 752-763. Doi 10.1108/02621711211253222
- Emmanuel, U., & Ibeawuchi, E. (2015). Research Design And Sampling In Social And Management Sciences In 21 St Century. *European Journal Of Academic Essays*, 2(3), 37–46.
- Fishbein, & Ajzen. (1975). A Bayesian Analysis Of Attribution Processes. *Psychological Bulletin*, Vol. 82(No. 2), 261–277.
- Ghozali, Imam. 2008. *Struktural Equation Modelling, Edisi II*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss. 23*. Bpfe Universitas Diponegoro.

- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational Impact Of System Quality, Information Quality, And Service Quality. *Journal Of Strategic Information Systems*, 19(3), 207–228. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
- Handayani, R., Runtuwene, R. F., & Sambul, S. A. (2018). Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Telkom Indonesia Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 6(002).
- Herwina, Y. (2022). The Influence Of Competence On Employee Performance: Investigation Of Automotive Company. *International Journal Of Management And Business Applied*, 1(1), 1-8.
- Ito, M., Yoshida, K., Hachiya, H., Mamou, J., & Yamaguchi, T. (2014). Quantification Of The Scatterer Distributions For Liver Fibrosis Using Modified Q-Q Probability Plot. *Ieee International Ultrasonics Symposium, Ius*, 1, 2394–2397. <https://doi.org/10.1109/ultsym.2014.0597>
- Jackson, S. E., Joshi, A., & Erhardt, N. L. (2003). Recent Research On Team And Organizational Diversity: Swot Analysis And Implications. *Journal Of Management*, 29(6), 801–830.
- Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Werner, S. (2009). *Managing Human Resources*. South-Western Cengage Learning Mason, Oh.
- Jiang, X., Du, J., Zhou, J., & Cui, Y. (2020). The Impact Of Negative Informal Information Before A Change On Performance: A Within Person Approach. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17(2), 670
- Joseph, D., Ng, K.-Y., Koh, C., & Ang, S. (2007). Turnover Of Information Technology Professionals: A Narrative Review, Meta-Analytic Structural Equation Modeling, And Model Development. *Mis Quarterly*, 547–577.
- Khetavath, P. S. (2015). *An Empirical Analysis Of Quality Of Work Life Of Employees In Indian Private Sector Organizations*. <https://doi.org/10.15242/icehm.ed0315032>
- Krueger, P., Brazil, K., Lohfeld, L., Edward, H. G., Lewis, D., & Tjam, E. (2002). Organization Specific Predictors Of Job Satisfaction: Findings From A Canadian Multi-Site Quality Of Work Life Cross-Sectional Survey. *Bmc Health Services Research*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-2-6>
- Mangkunegara, Prabu, A. (2015). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mazloumi, A., Kazemi, Z., Saraji, G. N., & Barideh, S. (2014). Quality Of Working Life Assessment Among Train Drivers In Keshesh Section Of Iran Railway. *International Journal Of Occupational Hygiene*, 6(2), 50–55.
- Moheriono, 2014. *Pengukuran Kinerja berbasis Kompetensi*. Cetakan Ke-2. Penerbit

Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Naidoo, R. (2016). A Communicative-Tension Model Of Change-Induced Collective Voluntary Turnover In It. *Journal Of Strategic Information Systems*, 25(4), 277–298. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2016.09.002>
- Nayak, T. And Sahoo, C.K. (2015), “Quality Of Work Life And Organizational Performance: The Mediating Role Of Employee Commitment”, *Journal Of Health Management*, Vol. 17 No. 3, Pp. 263-273.
- Oktaviani, H. (2018). Pengaruh Work Life Balance Dan Perceived Organizational Support Terhadap Turnover Intention Melalui Organizational Commitment Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Berlian Jasa Terminal Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen (Jim)*, 6(3), 58–72.
- Oluwafemi, O. J. (2013). Predictors Of Turnover Intention Among Employees In Nigeria’s Oil Industry. *Organizations And Markets In Emerging Economies*, 4(2), 42–63. <https://doi.org/10.15388/omee.2013.4.2.14249>
- Ongori, H. (2007). A Review Of The Literature On Employee Turnover. *African Journal Of Business Management*, 49–054. <http://www.academicjournals.org/ajbm>
- Opatha, H. (2009a). *Human Resource Management*. Department Of Hrm, University Of Sri Jayewardenepura.
- Opatha, H. (2009b). *Human Resource Management: Personnel*, Department Of Hrm. *University Of Sri Jayewardenepura, Sri Lanka*.
- Opatha, H. (2015). *Organizational Behaviour: The Human Side Of Work*. *Department Of Hrm, University Of Sri Jayewardenepura, Sri Lanka*.
- Osborne, J. W., & Waters, E. (2002). Four Assumptions Of Multiple Regression That Researchers Should Always Test. *Practical Assessment, Research, And Evaluation*, 8(1), 2.
- Otoo, F. N. K., & Mishra, M. (2018). Influence Of Human Resource Development (Hrd) Practices On Hotel Industry’s Performance: The Role Of Employee Competencies. *European Journal Of Training And Development*, 42(7/8), 435–454.
- Permarupan, P. Y., Al-Mamun, A., & Saufi, R. A. (2013). Quality Of Work Life On Employees Job Involvement And Affective Commitment Between The Public And Private Sector In Malaysia. *Asian Social Science*, 9(7), 268–278. <https://doi.org/10.5539/ass.v9n7p268>
- Ririn Budi Utaminingsyas Jurusan Administrasi Bisnis, R., & Negeri Semarang, P. (N.D.). *Pengaruh Beban Kerja, Work-Family Conflict Dan Job Insecurity Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Turnover Intention Di Pt Binabusana Internusa Semarang* (Vol. 18, Issue 3).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (N.D.). *Organizational Behavior Rganizational Behavior Course Case Map For Mapping For*. www.etcases.com

- Salman, M., Ganie, S. A., & Saleem, I. (2020). Employee Competencies As Predictors Of Organizational Performance: A Study Of Public And Private Sector Banks. *Management And Labour Studies*, 45(4), 416-432.
- Santosh, M. R., & Patil, L. (2014). Quality Of Work Life : A Review Of Social Science. *Indian Journal Of Research*, 3(11), 146–148. https://www.worldwidejournals.com/Paripex/Recent_Issues_Pdf/2014/November/November_2014_1416652273__51.Pdf
- Siricharoen, W. V. (2012). Social Media, How Does It Work For Business? *International Journal Of Innovation, Management And Technology*, 3(4), 476.
- Supranto, J. (2008). *Statistik Teori Dan Aplikasi, Jilid I*.
- Šverko, B., & Galić, Z. (2014). Percipirana Kvaliteta Radnoga Života U Hrvatskoj I Europskoj Uniji. *Drustvena Istrazivanja*, 23(4), 557–575. <https://doi.org/10.5559/Di.23.4.01>
- Tarigan, J., Susanto, A.R.S., Hatane, S.E., Jie, F. And Foedjiawati, F. (2021), "Corporate Social Responsibility, Job Pursuit Intention, Quality Of Work Life And Employee Performance: Case Study From Indonesia Controversial Industry", *Asia-Pacific Journal Of Business Administration*, Vol. 13 No. 2, Pp. 141-158. <https://doi.org/10.1108/Apjba-09-2019-0189>
- Umar, N., Tahir, M. Q., Tooba, S., & Amina, I. (2011). Office Harassment: A Negative Influence On Quality Of Work Life. *African Journal Of Business Management*, 5(25), 10276–10285. <https://doi.org/10.5897/Ajbm11.766>
- Vinerean, S., Cetina, I., Dumitrescu, L., & Tichindelean, M. (2013). The Effects Of Social Media Marketing On Online Consumer Behavior. *International Journal Of Business And Management*, 8(14), 66.
- Walton, R. E. (1975). *Criteria For Quality Of Working Life*. In Le Davis, Ab Cherns And Associates (Eds.) *The Quality Of Working*. New York: The Free Press.
- Yenni Hartati, S.L. Ratnasari, E.N. Susanti. (2020). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Indotirta Suaka. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 294-306
- Zhu, L. W. (2014). Research On The E-Commerce Model Based On The Value Chain. *Applied Mechanics And Materials*, 687, 4462–4465.