

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, INOVASI DAN
KOMPETENSI TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN
DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN PT. PLN
(PERSERO) ULP PENDOPO**

Skripsi



NAMA : Windy Dwi Kinanti

NIM : 212017186

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2021

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, INOVASI DAN KOMPETENSI
TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DAMPAKNYA PADA KINERJA
KARYAWAN**

PT. PLN (PERSERO) ULP PENDOPO

Skripsi

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Windy Dwi Kinanti

NIM : 212017186

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Windy Dwi Kinanti
NIM : 212017186
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi, Inovasi dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Pendopo

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2021



Windy Dwi Kinanti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Teknologi Informasi, Inovasi dan Kompetensi Terhadap
Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN
(Persero) ULP Pendopo

Nama : Windy Dwi Kinanti
NIM : 21017186
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Juli 2021

Pembimbing I



Dr. Omar Hendro, S.E., M.Si
NIDN : 0213106902

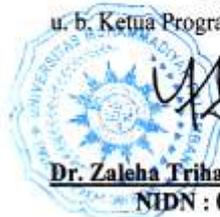
Pembimbing II



Wani Fitriah, S.E., M.Si
NIDN : 0228016501

Mengetahui,
Dekan

u. b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (Al-Mujadillah : 11)

“Sesungguhnya dibalik kesulitan itu ada kemudahan”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah Swt, Kupersembahkan untuk orang-orang yang kusayangi :

* Khusus untuk Ayah dan Ibu ku tercinta, yang selalu mendoakan dan menyayangiku, Ayah Bot dan Ibu Alen.

* Kakak ku tersayang Rico Septyan serta Keluargaku.

PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah hirabbil'alamin puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang selalu melindungi, mencurahkan rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul Pengaru Teknologi Informasi, Inovasi, dan Kompetensi terhadap Kepuasan Karyawan dampaknya pada Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Pendopo dapat terselesaikan.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT, kemudian kepada kedua orang tuaku tercinta Ayah Yanto dan Ibu Alen, kupersembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tua ku yang selalu mendampingi, mendukung, dan mendoakanku. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom, DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani S.E., M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si selaku Ketua dan Wakil Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Sudarta S.E., M.M selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak Dr. Omar Hendro S.E., M.Si dan Ibu Wani Fitriah S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Persembahan dan Motto	v
Halaman Prakata	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xii
Abstract	xiv
BAB I PENDAHULUAN	16
A. Latar Belakang Masalah.....	16
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Sebelumnya	25
C. Kerangka Pemikiran.....	45
D. Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Tempat Penelitian.....	48
C. Operasionalisasi Variabel.....	49
D. Populasi dan Sampel	50
E. Data yang Diperlukan	37
F. Metode Pengumpulan Data	37
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. KESIMPULAN	89
B. SARAN	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Pra-riset Kompetensi	6
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
Tabel III.11 Kerangka Populasi dan Sampel	36
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	56
Tabel IV.5 Hasil Kuesioner Kinerja Karyawan	57
Tabel IV.6 Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan	60
Tabel IV.7 Hasil Kuesioner Teknologi Informasi	63
Tabel IV.8 Hasil Kuesioner Inovasi	66
Tabel IV.9 Hasil Kuesioner Kompetensi	68
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	71
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan	72
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi	72
Tabel IV.13 Hasil Uji Validitas Inovasi	73
Tabel IV.14 Hasil Uji Validitas Kompetensi	74
Tabel IV.15 Uji Reliabilitas	74
Tabel IV.16 Hasil Estimasi dengan Metode Analisis Jalur	76
Tabel IV.17 Hasil Estimasi dengan Metode Analisis Jalur	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1 Diagram Analisis Jalur	43
Gambar 3.2 Analisis Jalur Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Karyawan	44
Gambar 3.3 Analisis Jalur Inovasi Terhadap Kepuasan Karyawan	45
Gambar 3.4 Analisis Jalur Kompetensi Terhadap Kepuasan Karyawan	45
Gambar 3.5 Analisis Jalur Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan	45
Gambar 3.6 Analisis Jalur Inovasi Terhadap Kinerja Karyawan	46
Gambar 3.7 Analisis Jalur Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	46
Gambar 3.8 Analisis Jalur Kepuasan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan	46
Gambar 3.9 Analisis Jalur Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya pada Kinerja Karyawan	46
Gambar 3.10 Analisis Jalur Inovasi Terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya pada Kinerja Karyawan	47
Gambar 3.11 Analisis Jalur Kompetensi Terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya pada Kinerja Karyawan	47
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur	75
Gambar 4.2 Analisis Jalur Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Karyawan	76
Gambar 4.3 Analisis Jalur Inovasi Terhadap Kepuasan Karyawan	77
Gambar 4.4 Analisis Jalur Kompetensi Terhadap Kepuasan Karyawan	77
Gambar 4.5 Analisis Jalur Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan	78
Gambar 4.6 Analisis Jalur Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	78
Gambar 4.7 Analisis Jalur Kepuasan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan	79
Gambar 4.8 Analisis Jalur Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Karyawan dengan Kinerja Karyawan	79
Gambar 4.9 Analisis Jalur Kompetensi Terhadap Kepuasan Karyawan dengan Kinerja Karyawan	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 3 : Surat Selesai Melakukan Riset
- Lampiran 4 : Plagiarisme Checker X Originality Report
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas , Reliabilitas, Analisis Jalur dan Tabulasi
- Lampiran 6 : Tabel Distribusi t
- Lampiran 7 : Sertifikat AIK
- Lampiran 8 : Sertifikat Komputer
- Lampiran 9 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 10 : Biodata Penulis

ABSTRAK

Windy Dwi Kinanti/212017186/2021/Pengaruh Teknologi Informasi, Inovasi dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Pendopo /Manajemen Sumber Daya Manusia.

Masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Adakah Pengaruh Teknologi Informasi, Inovasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan? 2) Adakah Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan? 3) Adakah Pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan? 4) Adakah Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan? 5) Adakah Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan? 6) Adakah Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan? 7) Adakah Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan? Variabel dalam penelitian ini adalah teknologi informasi, inovasi, kompetensi, kepuasan karyawan dampaknya pada kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 120 orang dengan sampel sebanyak 55 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi yang digunakan karyawan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya sehingga karyawan merasa puas, 2) Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan harus memiliki inovasi dalam meningkatkan kepuasan kerja, hal ini dapat mempengaruhi aktivitas karyawan dalam bekerja, 3) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan harus memiliki kompetensi untuk meningkatkan kepuasan kerjanya, 4) Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi yang ada diperusahaan dapat menukung kinerja karyawan, 5) Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kompetensi maka akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut, 6) Kepuasan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai

variabel intervening. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan karyawan dapat mempengaruhi peningkatan kinerja bagi karyawan.

Kata kunci: pengaruh, teknologi informasi, inovasi, kompetensi, kepuasan karyawan, kinerja karyawan.

ABSTRACT

Windy Dwi Kinanti/212017186/2021/The Influence of Information Technology, Innovation and Competence on Employee Satisfaction The Impact on Employee Performance at PT. PLN (Persero) ULP Hall/Human Resources Management.

The problems in this study are: 1) Is there an influence of Information Technology, Innovation and Competence on Employee Performance? 2) Is there an effect of information technology on employee satisfaction, its impact on employee performance? 3) Is there an effect of innovation on employee satisfaction, its impact on employee performance? 4) Does Competence Influence on Employee Satisfaction Have an Impact on Employee Performance? 5) Is there any influence of information technology on employee performance? 6) Is there any influence of competence on employee performance? 7) Is there an effect of employee satisfaction on employee performance? Variables in this study are information technology, innovation, competence, employee satisfaction impact on employee performance. The population in this study were 120 people with a sample of 55 people. The data used in this study is primary data obtained through the distribution of questionnaires. The data collection method in this research is a questionnaire. The data analysis technique used is path analysis. The results of the analysis show that: 1) Information technology has a positive and significant effect on employee satisfaction. This shows that the information technology used by employees is in accordance with the work they do so that employees feel satisfied, 2) Innovation has a positive and significant effect on employee satisfaction. This shows that employees must have innovation in increasing job satisfaction, this can affect employee activities at work, 3) Competence has a positive and significant effect on employee satisfaction. This shows that employees must have the competence to increase job satisfaction, 4) Information technology has a positive and significant effect on employee performance. This shows that the existing information technology in the company can support employee performance, 5) Competence has a positive effect on employee performance. This shows that employees who have competence will improve the performance of these employees, 6) Employee satisfaction has a positive and significant effect on employee performance with job satisfaction as an intervening variable. This shows that employee satisfaction can affect the performance improvement for employees.

Keywords: *influence, information technology, innovation, competence, employee satisfaction, employee performance.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan penting dalam perusahaan agar tetap “survive” dalam iklim persaingan bebas tanpa batas (Zainal et al., 2015). Sumber Daya Manusia yang berkualitas akan sangat menentukan maju mundurnya bisnis perusahaan di masa datang. Sumber Daya Manusia adalah seseorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi. Perusahaan-perusahaan yang mencari keunggulan bersaing melalui para karyawan harus mampu mengelola perilaku dan hasil- hasil dari seluruh karyawan. Penilaian kinerja merupakan salah satu sarana untuk mengelola kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan sedangkan pengertian kinerja karyawan adalah hasil kerja yang telah diperoleh karyawan berdasarkan standart kerja dalam periode tertentu. Konsep kinerja nya adalah kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan oleh karyawan.

Menurut Kasmir (2015:182) Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seorang dalam suatu periode, biasanya 1 tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi, sehingga, bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

Kepuasan Karyawan adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan, dan kebijakan organisasi, standar kerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, dan juga sebaliknya. (Robbins, 2015:170). Kepuasan kerja karyawan muncul sebagai akibat dari situasi kerja yang ada dalam perusahaan. Kepuasan kerja tersebut mencerminkan perasaan karyawan mengenai senang atau tidak senang, nyaman atau tidak nyaman atas lingkungan kerja dimana ia bekerja.

Perkembangan zaman saat ini ditandai dengan perkembangan teknologi informasi. Semakin lama manusia tidak bisa lepas dari teknologi. Produk-produk teknologi informasi berkembang sangat pesat, menyesuaikan kebutuhan manusia. Berbagai produk dari teknologi informasi memudahkan dalam proses pelaporan data, sehingga dapat menghemat waktu. Penggunaan teknologi informasi sangat mempengaruhi keberhasilan, kualitas, dan kuantitas kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Bila para karyawan dapat menggunakan teknologi informasi yang ada, maka hal ini akan dapat meningkatkan kinerja karyawan

Hubungan antara teknologi informasi dengan kinerja adalah Teknologi yang baru menyebabkan perubahan persyaratan keterampilan serta peranan pekerjaan. Melalui teknologi, informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dan kualitas produk menjadi lebih mudah diakses oleh para karyawan. Cara lain untuk meningkatkan kinerja adalah dengan peningkatan kompetensi karyawan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas sesuai dengan yang ditetapkan

Noe et al., (2014) menyatakan bahwa kemajuan teknologi yang canggih bersamaan dengan pengurangan biaya teknologi telah mengubah banyak aspek Sumber Daya Manusia. Teknologi yang baru menyebabkan perubahan persyaratan keterampilan serta peranan pekerjaan. Melalui teknologi, informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dan kualitas produk menjadi lebih mudah diakses oleh para karyawan. Teknologi informasi yang di gunakan yaitu teknologi informasi wireless dan teknologi informasi wireline. Wireless merupakan komunikasi data dalam sebuah jaringan komputer yang tidak memanfaatkan kabel sebagai media transmisi. Wireline merupakan sistem terpusat, di mana semua pekerjaan yang berhubungan dengan komputer dilakukan terpusat pada sebuah komputer induk di ruangan sistem komputer. Dua teknologi tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Istilah Inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Hutagalung & Hermawan, D. (2018: 26) inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya.

Menurut Wibowo (2014:271) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang

mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi merupakan kombinasi dari keterampilan (skill), pengetahuan (knowledge), dan perilaku (attitude) yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya.

Perkembangan sebuah perusahaan ditentukan dari kinerja para karyawannya yang tergabung dalam manajemen perusahaan tersebut, mulai dari pengelolaan sumber daya manusia, proses pelaksanaan kerja, dan juga aktivitas yang mendukung kinerja perusahaan juga harus di perhatikan. Namun, karena kurangnya perhatian dari perusahaan sehingga adanya permasalahan di PT. PLN ULP Pendopo yaitu pada proses pelaksanaan kerja yaitu yang mempengaruhi kinerja karyawan karena masih terdapat beberapa komputer yang tidak bisa digunakan sehingga dapat menyebabkan karyawan terlambat menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga mengharuskan karyawan menggunakan laptop pribadi untuk mengerjakan pekerjaannya. Penggunaan teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam memperlancar kegiatan usahanya. Untuk itu dukungan dari perusahaan untuk mempermudah mengakses teknologi informasi melalui komputer sangatlah dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja perusahaan itu sendiri, seberapa banyak karyawan dalam sebuah perusahaan tersebut, jika karyawannya tidak memiliki kinerja dan tanggung jawab yang baik, maka hasil kerja tidak akan tercapai dengan baik pula. Peran teknologi memang sudah banyak mulai menggantikan peranan sumber daya manusia. Namun tetap saja sumber daya manusia selalu dibutuhkan untuk menggerakkan teknologi yang dimilikinya. Peranan teknologi hanyalah mempermudah dan mempercepat hasil kerja yang diperolehnya.

Manajemen sumber daya manusia dapat dikatakan baik apabila menghasilkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi serta memiliki kinerja yang baik. Namun pada perusahaan ini tingkat kepuasan karyawannya masih belum cukup dikarenakan adanya beberapa permasalahan seperti karyawan yang ditempatkan tidak sesuai bidang atau kemampuannya sehingga karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Kondisi persaingan yang semakin kompetitif, dinamis dan menuntut sikap yang inovatif. Persaingan yang semakin ketat juga berdampak pada perlunya perusahaan untuk semakin fleksibel, dan bertindak cepat. Maka dalam PT. PLN Persero Pendopo inovasi berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya. Inovasi merupakan sebuah mekanisme perusahaan untuk dapat beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis. Oleh karena itu karyawan PT. PLN Persero Pendopo dituntut untuk mampu menciptakan penilaian serta ide - ide baru dan menawarkan produk yang inovatif, dalam hal ini kurangnya perhatian karyawan dalam bersikap inovatif untuk melakukan pekerjaannya sehingga kurangnya kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini membuat karyawan merasa sulit untuk mencapai target perusahaan. Akibatnya hal ini membuat karyawan merasa kurang puas dengan kemampuannya sehingga bisa mempengaruhi kompetensinya, dengan kemajuan teknologi saat ini masih ada karyawan yang belum bisa memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada, seperti karyawan yang bekerja di bagian lapangan, maka kurangnya kompetensi itu sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu hal yang

penting. Sebagai unggulan dibidang tersebut. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan tingkat yang memuaskan ditempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

Sehingga dilakukan survey pendahuluan terhadap 20 orang responden untuk memastikan fenomena yang diidentifikasi tersebut. Berdasarkan survey pendahuluan, maka di peroleh data sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Para-Riset Kompetensi

PT. PLN (Persero) ULP Pendopo

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Karyawan memiliki pengalaman dan pengetahuan dalam menyelesaikan tugasnya	6	14
2.	Karyawan memiliki kemampuan masing – masing dalam bidangnya	8	12
3.	Karyawan mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik	7	13

Sumber : Survey Kompetensi, PT. PLN ULP Pendopo

Berdasarkan data pada tabel 1.1, terlihat permasalahan kompetensi di PT. PLN ULP Pendopo yaitu kurangnya karyawan dalam memiliki pengetahuan yang memadai dalam bidangnya, selain itu ada banyak karyawan yang belum berpengalaman dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, dan juga kurangnya kemampuan seorang karyawan dapat menghambat pelaksanaan pekerjaannya. PT. PLN ULP Pendopo sangat

memperhatikan kompetensi yang dimiliki karyawan nya, yaitu dengan memberikan kesempatan kepada karyawan nya untuk meningkatkan kompetensi dengan mengikuti pelatihan sesuai bidangnya, dengan tujuan agar karyawan meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya. Namun dalam pelaksanaan hal ini, masih ada karyawan yang menganggap kompetensi bukan hal yang dianggap mampu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, walaupun tidak memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan tetap saja bisa menyelesaikan pekerjaan dengan mengandalkan pengalaman saja. Dan di antara pegawai menganggap peningkatan kompetensi hanya buang – buang waktu dan biaya saja, mereka menganggap kemampuan dan pengetahuan bukan akibat dari peningkatan kompetensi tetapi karena pengalaman kerja yang lama di suatu bidang. Dengan adanya pengaruh kinerja pada karyawan, hal ini juga bisa mempengaruhi kepuasan karyawan dalam pekerjaan dan hasil dari pekerjaan yang dilakukannya, seorang karyawan bisa merasa puas dengan pekerjaannya apabila ia bisa mencapai target dari apa yang telah ditentukan, dan tidak merasa terbebani dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas membuat peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Teknologi Informasi, Inovasi, Kompetensi Terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Pendopo.**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir?
2. Adakah Pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir?
3. Adakah Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir?
4. Adakah Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir?
5. Adakah Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir?
6. Adakah Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir?
7. Untuk mengetahui Pengaruh Teknologi Informasi, Inovasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir

C. Tujuan Penelitian.

1. Untuk mengetahui Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Karyawan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir.
5. Untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir.
6. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir?
7. Untuk mengetahui Pengaruh Teknologi Informasi, Inovasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN ULP Pendopo Penukal Abab Lematang Ilir.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memberikan gambaran praktek dan teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian informative bagi perusahaan dalam meningkatkan tujuan perusahaan.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya peneliti yang memiliki topik relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara (2014), *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama
- Daryanto. (2017) *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (14th ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Pres.
- Kasmir. 2015, “Manajemen Sumber Daya Manusia” (Teori dan Praktik). Depok : Grafindo
- Malayu S.P. Hasibuan. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Muhammad Busro. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Robbins, Stephen, 2006, “Perilaku Organisasi”, Prentice Hall, edisi kesepuluh
- Sabardini, 2006, “Peningkatan Kinerja Melalui Perilaku Kerja Berdasarkan Kecerdasan Emosional”, *Telaah Bisnis*, Vol.7, No.1.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryani, Tatik, 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Graha Ilmu. Yogyakarta
- Wibowo. (2015). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Wibowo (2016), *Manajemen Kinerja*, Edisi Keli Jakarta: Salemba Empat.