

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 *Information Technology Capability***

##### **2.1.1 *Pengertian Information Technology Capability***

Menurut Ottemoesoe et al., dalam Mashudi et al., (2021) bahwa:

Kemampuan teknologi informasi didefinisikan sebagai kemampuan organisasi dalam memperoleh, membaurkan, dan mengimplementasikan sumber daya TI guna memenuhi kebutuhan organisasi dalam memanfaatkan peluang bisnis

*Williams* dan *Sawyer* dalam Mashudi et al., (2021) menyatakan bahwa:

Teknologi informasi adalah gabungan komputasi (komputer) dan komunikasi yang membawa data, suara, dan video.

Martin dalam (Mashudi, 2021) menjelaskan bahwa:

Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan dalam memproses dan menyimpan informasi, tetapi juga melibatkan teknologi komunikasi untuk mengirim informasi. Kapabilitas teknologi informasi adalah keterampilan organisasi yang memungkinkan fungsi teknologi informasi memberikan nilai pada berbagai aktivitas perusahaan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa kapabilitas teknologi informasi sebagai kemampuan perusahaan dalam menyusun, mengintegrasikan, dan menerapkan sumber daya berbasis teknologi informasi. Teknologi informasi berperan sebagai instrument strategis dalam meningkatkan keunggulan kompetitif dalam konteks ekonomi berbasis pengetahuan. Pemanfaatan teknologi informasi yang efektif memungkinkan organisasi untuk

menghasilkan produk dan menyajikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga dapat meningkatkan keberhasilan pengembangan dan kinerja organisasi.

### **2.1.2 Fungsi *Information Technology Capability***

Berikut adalah beberapa fungsi utama kapabilitas teknologi informasi menurut (Ibrahim et al., 2024) di antaranya:

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional
2. Memperkuat Pengambilan Keputusan
3. Mendukung Inovasi Produk dan Layanan
4. Memperbaiki Komunikasi dan Kolaborasi
5. Membangun Keunggulan Kompetitif
6. Manajemen Data dan Informasi

Fungsi utama kapabilitas teknologi informasi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Teknologi informasi memungkinkan proses bisnis berjalan lebih cepat dan efisien melalui otomatisasi dan pemrosesan data yang akurat, dan dengan *information technology capability*, organisasi dapat mengurangi waktu dan biaya dalam berbagai aktivitas operasional.

2. Memperkuat Pengambilan Keputusan

*Information technology capability* menyediakan data yang akurat dan real-time yang dapat dianalisis untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Kapabilitas ini memudahkan manajemen dalam memahami kondisi bisnis, melakukan analisis tren, dan menyusun strategi berdasarkan data.

### 3. Mendukung Inovasi Produk dan Layanan

*Information technology capability* memungkinkan perusahaan mengembangkan produk atau layanan baru melalui pemanfaatan teknologi digital. *Information technology capability* juga memungkinkan peningkatan kualitas produk dan pelayanan sehingga perusahaan lebih adaptif terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan.

### 4. Memperbaiki Komunikasi dan Kolaborasi

Teknologi informasi meningkatkan komunikasi dan kolaborasi baik secara internal antar karyawan maupun eksternal dengan pelanggan dan pemasok. Sistem *information technology capability* yang baik dapat menghubungkan berbagai pihak dengan lebih cepat dan mudah, sehingga mendukung aliran informasi yang lebih lancar.

### 5. Membangun Keunggulan Kompetitif

Dengan *information technology capability* yang baik, perusahaan dapat menciptakan nilai tambah yang membedakannya dari kompetitor. Keunggulan tersebut dapat berupa efisiensi yang lebih tinggi, inovasi produk, atau layanan pelanggan yang lebih responsif.

### 6. Manajemen Data dan Informasi

*Information technology capability* memungkinkan perusahaan untuk mengelola dan menyimpan data dalam jumlah besar secara aman dan terorganisir. Fungsi tersebut memungkinkan organisasi menjaga integritas dan keamanan informasi yang sangat penting bagi kelangsungan bisnis.

#### **2.1.3 Dimensi dan Indikator Information Technology Capability**

Menurut Muazu & Abdulmalik dalam (Ibrahim et al., 2024) menyatakan dimensi kapabilitas Teknologi Informasi sebagai berikut:

1. Manajemen pengetahuan Teknologi Informasi (*IT Knowledge*)
2. Kemampuan Keterampilan Teknologi Informasi (*IT Skills Capability*)
3. Efikasi Diri Tehnologi Informasi (*IT Self-Efficacy*)

Dimensi kapabilitas Teknologi Informasi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manajemen pengetahuan Teknologi Informasi (*IT Knowledge*) Merupakan tingkat kesadaran dari manfaat teknologi informasi serta pengetahuan dan keterampilan teknologi informasi karyawan Indikator: Jumlah sertifikasi profesional TI yang dimiliki staf, tingkat kepuasan karyawan. Kemampuan Keterampilan TI
2. Kemampuan Keterampilan Teknologi Informasi (*IT Skills Capability*) *IT Skills Capability* merujuk pada kemampuan praktis individu dalam menggunakan teknologi informasi untuk mendukung pekerjaan dan menyelesaikan tugas-tugas digital. Dimensi ini menekankan pada keterampilan teknis, seperti penggunaan perangkat lunak, perangkat keras, internet, serta sistem informasi yang relevan dengan pekerjaan (Ali et al, 2021). Indikator *IT Skills Capability*: Kemampuan menggunakan perangkat lunak umum (Microsoft Office, Google Workspace, dsb), Kemampuan menggunakan perangkat lunak khusus pekerjaan (misalnya ERP, CRM).
3. Efikasi Diri Tehnologi Informasi (*IT Self-Efficacy*)  
*IT Self-Efficacy* adalah keyakinan individu terhadap kemampuannya sendiri untuk menyelesaikan tugas-tugas yang berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi. Keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri

memengaruhi bagaimana seseorang berpikir, merasa, dan bertindak (Salleh, 2024), Indikator IT Self-Efficacy: Keyakinan diri dalam mempelajari perangkat lunak atau teknologi baru. Keyakinan dapat menyelesaikan masalah teknologi secara mandiri. Kemampuan untuk tetap tenang saat menghadapi kesulitan teknis.

## **2.2 *Good Corporate Governance (GCG)***

### **2.2.1 *Pengertian Good Corporate Governance (GCG)***

Menurut Sugeng (2022) bahwa:

Secara umum istilah *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan sistem pengendalian dan pengaturan perusahaan yang dapat dilihat dari mekanisme hubungan antara berbagai pihak yang mengurus perusahaan (hard definition), maupun ditinjau dari “nilai-nilai” yang terkandung dari mekanisme pengelolaan itu sendiri (soft definition).

Menurut Fajri dalam Uci Rosalinda et al., (2022) bahwa:

*Good Corporate Governance (GCG)* sebagai sistem yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan. Definisi ini menunjukkan bahwa *Good Corporate Governance (GCG)* dapat berfungsi untuk membangun kepercayaan, menjalin kerja sama, dan menciptakan visi bersama antara semua pihak yang terlibat dalam perusahaan sehingga masalah keagenan dapat diantisipasi.

Menurut Amalya & Setiawan, (2024) bahwa:

*Good Corporate Governance (GCG)* merupakan prinsip-prinsip yang diterapkan oleh perusahaan untuk memaksimalkan nilai perusahaan, meningkatkan kinerja dan kontribusi perusahaan, serta menjaga keberlanjutan perusahaan secara jangka panjang. Pengertian ini menyiratkan luasnya cakupan tata kelola perusahaan dan secara tidak langsung mengangkat isu tentang pentingnya komitmen dan kepemimpinan Board dalam implementasi *Good Corporate Governance (GCG)*.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat kita ketahui bahwa maka dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance* adalah suatu sistem pengelolaan perusahaan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja perusahaan,

melindungi kepentingan *stakeholders* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan serta nilai-nilai etika yang berlaku secara umum.

### **2.2.2 Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)**

Berdasarkan ketentuan Permen BUMN No. PER-2/MBU/03/2023 Tahun 2023 tentang Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) Pada Badan Usaha Milik Negara, menyatakan bahwa prinsip-prinsip GCG, meliputi beberapa prinsip, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Transparansi (*transparency*)
2. Akuntabilitas (*accountability*)
3. Pertanggungjawaban (*responsibility*)
4. Kemandirian (*independency*)
5. Kewajaran (*fairness*)

Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (CGC) di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Transparansi (*transparency*), yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan;
2. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif;
3. Pertanggungjawaban (*responsibility*), yaitu kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;

4. Kemandirian (*independency*), yaitu keadaan di mana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak mana pun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;
5. Kewajaran (*fairness*), yaitu keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) adalah pedoman dasar yang dirancang untuk memastikan tata kelola perusahaan dilakukan dengan transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan. Prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan sistem pengelolaan perusahaan yang mampu melindungi kepentingan para pemangku kepentingan dan menjaga keseimbangan antara kepentingan berbagai pihak yang terkait, termasuk pemegang saham, manajemen, karyawan, dan masyarakat luas.

### **2.2.3 Tujuan *Good Corporate Governance* (GCG)**

Menurut Fitriasuri Sulaiman Helmi (2022), menjelaskan bahwa tujuan daripada *Good Corporate Governance* di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan nilai (*value*) perusahaan bagi pemegang saham dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholders* dan mendorong tercapainya kesinambungan perusahaan dengan cara menerapkan prinsip-prinsip CGC yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggung-jawaban, kemandirian, serta kewajaran dan kesetaraan;
2. Mendorong agar organ perusahaan dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi oleh nilai moral yang tinggi dan kepatuhan

terhadap ketentuan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta bertanggung jawab kepada para pemangku kepentingan (*stakeholders*);

3. Mendorong pengelolaan perusahaan lebih profesional, transparan dan efisien, serta memberdayakan fungsi dan meningkatkan kemandirian organ perusahaan;
4. Meningkatkan citra perusahaan bagi tercapainya daya saing secara nasional maupun internasional sehingga meningkatkan kepercayaan pasar yang dapat mendorong arus investasi dan pertumbuhan ekonomi nasional yang berkesinambungan;
5. Mendorong dan mendukung pengembangan pengelolaan sumber daya perusahaan dan pengelolaan risiko usaha perusahaan dengan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudent*), akuntabilitas dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip-prinsip CGC;
6. Mendorong timbulnya kesadaran dan bertanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan, dan mengembangkan sikap dan perilaku yang sesuai dengan tuntutan perkembangan perusahaan dan perubahan lingkungan usaha menuju budaya perusahaan yang lebih baik.

Sesuai dengan maksud dan tujuan penerapan prinsip-prinsip CGC, memandang penting pedoman tata kelola perusahaan dapat diterapkan secara konsisten di seluruh lini dan aspek pengelolaan usaha perusahaan sebagai standar landasan operasionalnya sehingga semua nilai yang dimiliki oleh pemangku kepentingan (*stakeholders*) dapat didayagunakan serta ditingkatkan secara optimal dan menghasilkan pola hubungan yang menguntungkan.

#### 2.2.4 Dimensi *Good Corporate Governance* (GCG)

*Good Corporate Governance* (GCG) memiliki beberapa dimensi utama yang menjadi prinsip dasar dalam penerapannya. Berikut adalah dimensi- dimensi utama GCG (Laode & Ridzal, 2022):

1. Transparansi (*Transparency*)
2. Akuntabilitas (*Accountability*)
3. Responsibilitas (*Responsibility*)
4. Independensi (*Independency*)
5. Kewajaran (*Fairness*)

Dimensi-dimensi utama *Good Corporate Governance* (GCG) di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Transparansi (*Transparency*)

Keterbukaan dalam mengungkapkan informasi yang relevan dan material kepada pemangku kepentingan. Meningkatkan kepercayaan publik melalui laporan keuangan dan non-keuangan yang akurat dan tepat waktu.

Indikator: Keterbukaan dalam pengambilan keputusan

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Kejelasan fungsi, tugas, dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam perusahaan. Penerapan sistem pengendalian internal yang efektif untuk memastikan keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan.

Indikator: Tanggung jawab setiap bagian dalam organisasi

3. Responsibilitas (*Responsibility*)

Kepatuhan terhadap hukum, regulasi, dan etika bisnis yang berlaku. Tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagai bagian dari keberlanjutan bisnis.

Indikator: Kepatuhan terhadap aturan

#### 4. Independensi (*Independency*)

Menghindari benturan kepentingan dalam pengambilan keputusan. Menjaga objektivitas dan profesionalisme dalam menselenggarakan tugas dan fungsi perusahaan.

Indikator: Kebebasan dalam menjalankan tugas tanpa tekanan

#### 5. Kewajaran (*Fairness*)

Perlakuan yang adil terhadap semua pemangku kepentingan, termasuk pemegang saham, karyawan, pelanggan, dan mitra bisnis. Mencegah diskriminasi dan memastikan adanya kesempatan yang sama bagi semua pihak terkait.

Indikator: Keadilan dalam perlakuan terhadap karyawan

### 2.3 Budaya Organisasi

#### 2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Fauziatun & Misbah, (2020) bahwa:

Budaya organisasi merupakan suatu karakteristik yang terdapat pada suatu organisasi dan dijadikan sebagai tuntunan organisasi atau perusahaan sehingga mampu membedakannya dengan organisasi lain. Setiap organisasi memiliki ciri khas dan karakteristik sesuai dengan kondisinya. Pembentukan budaya organisasi bergantung pada komponen organisasinya.

Menurut Robbins didalam hasanah, (2023) bahwa:

Budaya organisasional sering kali digambarkan dalam arti yang dimiliki bersama. Pola-pola dari kepercayaan, simbol-simbol, ritual-ritual, dan mitos-mitos yang berkembang dari waktu ke waktu dan berfungsi sebagai perekat yang menyatukan organisasi. budaya dapat didefinisikan sebagai berbagai interaksi dari ciri-ciri kebiasaan yang mempengaruhi kelompok-kelompok orang dalam lingkungannya. Dalam pembentukan budaya organisasi ada dua hal penting yang harus diperhatikan yaitu unsur-unsur pembentuk budaya organisasi dan proses pembentukan budaya organisasi itu sendiri.

Menurut Akmal & Raisnadiyah, (2020) bahwa:

Budaya organisasi adalah perangkat sistem nilai-nilai, keyakinan keyakinan dan norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya. Budaya organisasi mempunyai peran yang sangat penting dalam upaya pencapaian tujuan organisasi, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hierarki organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota pegawai organisasi.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat kita ketahui bahwa budaya organisasi merupakan sekumpulan nilai, norma, keyakinan, dan cara berpikir yang dimiliki bersama oleh anggota suatu organisasi. Budaya tersebut menjadi pedoman dalam berperilaku, berinteraksi, serta menyelesaikan masalah di lingkungan kerja. Budaya organisasi juga membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya, memberikan identitas unik, dan membantu anggota memahami cara terbaik untuk beradaptasi dan bekerja sama secara harmonis demi mencapai tujuan bersama.

### **2.3.2 Fungsi Budaya Organisasi**

Menurut Edgar H. Schein dalam Astuti et al., (2019) bahwa budaya organisasi memiliki peran penting sebagai pedoman perilaku anggota organisasi. Beberapa fungsi-fungsi budaya organisasi tersebut di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Memberi rasa identitas, budaya memberi anggota organisasi rasa memiliki dan identitas bersama.
2. Membantu adaptasi, membantu anggota organisasi dalam beradaptasi terhadap lingkungan internal maupun eksternal.
3. Memperkuat nilai dan keyakinan bersama, nilai bersama ini menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah.

4. Pengendalian sosial, menyediakan panduan perilaku yang tidak tertulis bagi anggota organisasi.

Menurut Robbins dalam Dewi Ariefahnoor et al., (2024) bahwa beberapa fungsi budaya organisasi di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Pembeda organisasi, budaya organisasi membedakan satu organisasi dari yang lain.
2. Menciptakan komitmen kolektif, menginspirasi anggota untuk terikat pada tujuan dan nilai organisasi.
3. Menjaga stabilitas sosial, menciptakan stabilitas dengan menyediakan pedoman untuk perilaku sehari-hari.
4. Alat pengendali perilaku, membentuk dan mengatur perilaku anggota organisasi dengan norma dan nilai bersama.

Berdasarkan beberapa fungsi budaya organisasi di atas, maka dapat diketahui bahwa budaya organisasi dapat membentuk perilaku, menciptakan identitas dan komitmen bersama, menyediakan panduan dalam adaptasi organisasi, dan memperkuat struktur serta stabilitas sosial di dalam organisasi. Budaya organisasi membantu dalam pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian sosial, sehingga mendukung tercapainya tujuan bersama secara efektif.

### **2.3.3 Jenis Budaya Organisasi**

Menurut Febriani & Ramli, (2023) bahwa ada beberapa jenis budaya organisasi yang dikenal dalam literatur, diantaranya sebagai berikut:

1. Budaya organisasi yang konservatif
2. Budaya organisasi yang liberal

3. Budaya organisasi yang kompetitif
4. Budaya organisasi yang kolaboratif
5. Budaya organisasi yang klasik
6. Budaya organisasi yang inovatif
7. Budaya organisasi yang hibrid

Beberapa jenis budaya organisasi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Budaya organisasi yang konservatif

Budaya organisasi yang konservatif menitikberatkan pada kestabilan, kontinuitas, dan pemeliharaan status quo. Anggota organisasi yang berada di bawah budaya ini cenderung untuk mempertahankan kebiasaan dan tradisi yang sudah ada.

2. Budaya organisasi yang liberal

Budaya organisasi yang liberal lebih mementingkan perubahan, inovasi, dan fleksibilitas. Anggota organisasi yang berada di bawah budaya ini cenderung untuk mencari cara-cara baru untuk menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan.

3. Budaya organisasi yang kompetitif

Budaya organisasi yang kompetitif menitikberatkan pada prestasi, kinerja, dan kompetisi. Anggota organisasi yang berada di bawah budaya ini cenderung untuk berfokus pada pencapaian target dan mencapai posisi teratas dalam kompetisi dengan organisasi lain. Mereka cenderung memiliki semangat yang tinggi, ambisius, dan berfokus pada hasil.

4. Budaya organisasi yang kolaboratif

Budaya organisasi yang kolaboratif menitikberatkan pada kerja sama, komunikasi yang efektif, dan partisipasi yang aktif dari anggota organisasi.

Anggota organisasi yang berada di bawah budaya ini cenderung untuk bekerja sama dengan baik dan saling mendukung untuk mencapai tujuan organisasi.

5. Budaya organisasi yang klasik

Budaya organisasi yang klasik menitikberatkan pada hierarki, ketertiban, dan kontrol. Anggota organisasi yang berada di bawah budaya ini cenderung untuk mengikuti aturan dan prosedur yang ditetapkan, serta menghormati atasan mereka.

6. Budaya organisasi yang inovatif

Budaya organisasi yang inovatif menitikberatkan pada kreativitas, ide-ide baru, dan perubahan. Anggota organisasi yang berada di bawah budaya ini cenderung untuk terbuka pada ide-ide baru dan siap untuk mencobanya.

7. Budaya organisasi yang hibrid

Budaya organisasi yang hibrid adalah gabungan dari beberapa jenis budaya organisasi yang berbeda. Beberapa contoh yang bisa ditemukan adalah perusahaan yang memiliki budaya kompetitif dan inovatif, atau budaya kolaboratif dan klasik.

#### **2.3.4 Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi**

Menurut Robbins dalam Astuti et al., (2019) bahwa Budaya organisasi adalah seperangkat nilai, kepercayaan, dan norma yang dianut bersama oleh anggota organisasi, yang mempengaruhi cara mereka berpikir, berperilaku, dan bekerja. terdapat tujuh dimensi utama dalam budaya organisasi:

1. Inovasi dan Pengambilan Risiko (*Creativity and Risk Taking*)
2. Perhatian terhadap Detail (*Attention to Detail*)

3. Orientasi pada Hasil (*Outcome Orientation*)
4. Orientasi pada Individu (*People Orientation*)
5. Orientasi pada Tim (*Team Orientation*)
6. Agresivitas (*Aggressiveness*)
7. Stabilitas (*Stability*)

Dimensi dan indikator budaya organisasi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Inovasi dan Pengambilan Risiko (*Creativity and Risk Taking*)

Tingkat di mana karyawan didorong untuk berinovasi dan berani mengambil risiko dalam pekerjaan mereka.

Indikator: Berani Berinovasi

2. Perhatian terhadap Detail (*Attention to Detail*)

Sejauh mana karyawan diharapkan menunjukkan ketelitian dan kecermatan dalam melaksanakan tugas.

Indikator: Kecermatan melaksanakan Tugas

3. Orientasi pada Hasil (*Outcome Orientation*)

Fokus organisasi pada pencapaian hasil akhir, bukan hanya proses atau teknik yang digunakan untuk mencapainya.

Indikator: Hasil pekerjaan

4. Orientasi pada Individu (*People Orientation*)

Tingkat perhatian organisasi terhadap efek keputusan manajerial pada anggota organisasi.

Indikator: Tingkat Perhatian

5. Orientasi pada Tim (*Team Orientation*)

Sejauh mana pekerjaan diorganisir berdasarkan tim, bukan individu. Indikator:

Kerjasama Tim

6. Agresivitas (*Aggressiveness*)

Tingkat keagresifan dan daya saing karyawan dalam mencapai tujuan.

Indikator: Daya Saing Karyawan

7. Stabilitas (*Stability*)

Penekanan organisasi pada pemeliharaan status quo dibandingkan pertumbuhan atau inovasi.

Indikator: Pertumbuhan dan inovasi karyawan

Pemahaman dan penerapan dimensi-dimensi ini dapat membantu organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

## 2.4 Kinerja Karyawan

### 2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Laode & Ridzal, (2022) bahwa:

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan

Menurut Panga & Nurnida, (2020) bahwa:

Kinerja menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tujuan suatu instansi hanya dapat dicapai ketika instansi tersebut didukung oleh unit-unit kerja yang terdapat didalamnya. Kinerja pegawai dapat dikelompokkan ke dalam tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah, dan dapat juga dikelompokkan melampaui target, sesuai target atau di

bawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan unjuk kerja dari seorang pegawai.

Menurut Hasibuan dalam Lestary (2017) bahwa:

Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Prestasi kerja didefinisikan sebagai pemenuhan tugas atau keterampilan terkait pekerjaan oleh seorang karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa kinerja karyawan merupakan penampilan hasil karya personel, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, dalam suatu organisasi. Kinerja karyawan dapat berupa hasil kerja individu maupun kelompok, dan tidak hanya terbatas pada personel yang menduduki jabatan fungsional atau struktural, melainkan juga mencakup seluruh jajaran personel dalam organisasi. Definisi kinerja juga mencakup kontribusi setiap individu di dalam organisasi dan menunjukkan bahwa setiap personel memiliki peran dalam mencapai kinerja keseluruhan organisasi.

#### **2.4.2 Faktor Utama Kinerja Karyawan**

Menurut Wirawan dalam Amalya & Setiawan, (2024) bahwa kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut yaitu:

1. Faktor internal karyawan
2. Faktor lingkungan internal organisasi
3. Faktor lingkungan eksternal organisasi

Faktor utama kinerja karyawan di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor internal karyawan, yaitu faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika berkembang. Faktor -faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi serta keadaan fisik.

Faktor-faktor yang diperoleh, misalnya pengetahuan, keterampilan, pengalaman kerja dan motivasi kerja.

2. Faktor lingkungan internal organisasi, yaitu karyawan memerlukan dukungan organisasi tempat bekerja. Misalnya, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, sistem manajemen dan kompensasi.
3. Faktor lingkungan eksternal organisasi, yaitu keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan.

#### **2.4.3 Indikator Kinerja Karyawan**

Beberapa dimensi dan indikator untuk mengukur kinerja karyawan diuraikan oleh Wijayanti & Sundiman dalam Vandela (2021) sebagai berikut:

1. Kuantitas kerja: Kuantitas kerja mengacu pada jumlah pekerjaan atau output yang dihasilkan oleh seorang karyawan dalam periode waktu tertentu. Ini bisa diukur dengan berbagai cara, seperti jumlah unit produk yang dibuat, jumlah dokumen yang diselesaikan, jumlah pelanggan yang dilayani, atau jumlah tugas yang diselesaikan. Indikator: meliputi jumlah hasil kerja, ketercapaian target
2. Kualitas kerja: Kualitas kerja mengacu pada sejauh mana hasil pekerjaan memenuhi standar yang ditetapkan, baik dalam hal ketelitian, akurasi, maupun kepuasan pelanggan atau pengguna. Kualitas tinggi berarti pekerjaan bebas dari kesalahan, sesuai spesifikasi, dan memberikan nilai tambah bagi organisasi.
3. Indikator: meliputi kerapian, ketercapaian pekerjaan  
  
Ketepatan waktu: Ketepatan waktu adalah kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan tanpa

mengorbankan kualitas. Ini mencerminkan kedisiplinan dan manajemen waktu yang baik.

Indikator: meliputi kehadiran, ketepatan waktu penyelesaian tugas.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam penulisan penelitian ini merupakan kajian atau studi yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan topik atau variabel tertentu yang relevan dengan penelitian saat ini. Penelitian ini menjadi referensi bagi peneliti untuk memahami konsep, teori, metodologi, serta temuan yang telah ada, sehingga membantu peneliti mengembangkan penelitian yang lebih mendalam dan terarah. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang serupa dengan penulisan penelitian ini, di antaranya:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil
1	Muzzaki (2016)	Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt. Telkom Pusat Divisi Regional V Surabaya)	Hasil penelitian variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara simultan dan parsial. Dan dari sini dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan
2	Sayudha., 2020)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi terhadap Kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
3	(Jufrizen	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kinerja, ada pengaruh positif dan signifikan komitmen

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil
			organisasi terhadap kinerja, dan secara simultan ada pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.
4	(Amalya	Pengaruh <i>Good Corporate Governance</i> (GCG), Gaya Kepemimpinan Dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Studi Pada UMKM Singkong Keju D-9 Salatiga	Temuan penelitian menghasilkan bahwa motivasi kerja tidak mampu memengaruhi kinerja karyawan, namun tata kelola perusahaan, gaya kepemimpinan, dan etika kerja Islam mampu memengaruhi kinerja karyawan,
5	(Vandela	Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan PT Sinar Alam Cahaya Mentari Ketapang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan,
6	(Laode & Ridzal, 2022)	Pengaruh <i>Good Corporate Governance</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) UP3 Baubau	<i>Good Corporate Governance</i> secara simultan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7	(Azizah & Emil, 2020)	Pengaruh Budaya Organisasi dan <i>Good Corporate Governance</i> terhadap Kinerja Karyawan di RSUD K.H. Daud Arif Kuala Tungkal Jambi	Secara parsial telah diperoleh perhitungan dan pembahasan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan, variabel <i>Good Corporate Governance</i> menunjukkan ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan
8	(Muis, 2018)	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kinerja, ada pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja
9	(Mudjib	Peranan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kerja Dan Budaya Perusahaan	Sistem <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) yang telah diterapkan memiliki peranan dalam perubahan kinerja tenaga kerja pada PT

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil
			Pegadaian Kantor Wilayah Surabaya.
10	(Febriani	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Keterikatan Karyawan	Beberapa temuan dalam studi ini adalah Budaya Organisasi mempengaruhi Keterikatan Karyawan. Sementara keterikatan karyawan tidak dapat meningkatkan kinerja karyawan. Selanjutnya budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
11	(Umar et al., 2020)	Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, <i>Good Corporate Governance</i> dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelindo (Persero) Regional 4 Makassar	Secara parsial, variabel Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, <i>Good Corporate Governance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan Penggunaan Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
12	Jayanti (2021)	Peran Pemahaman <i>Good Corporate Governance</i> Dalam Memediasi Pengaruh Budaya Organisasi Dan Perilaku Etis Terhadap Kinerja Pegawai Bank Bpd Bali	Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) tersebut di atas dinilai dapat memperbaiki citra perbankan yang sempat buruk, melindungi kepentingan stakeholders serta meningkatkan kepatuhan
13	(Adnyana & Dewi, 2020)	<i>Good Corporate Governance Enhancing Employee Performance</i>	<i>This study shows that Good Corporate Governance (accountability and responsibility) has a positive influence on employee performance.</i>
14	(Benitez et al., 2022)	<i>Impact of digital leadership capability on innovation performance: The role of platform digitization capability</i>	<i>We contribute to IS research by theoretically developing the concepts of digital leadership capability and platform digitization capability and empirically analyzing the relationship of these two critical IT capabilities and their impact on innovation performance.</i>
15	(Widarko	<i>Work Motivation and Organizational Culture on</i>	<i>Organizational culture has no direct effect on organizational</i>

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil
		<i>Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Mediating Variable</i>	<i>citizenship behavior (OCB). Motivation directly affects performance. ASN performance is directly affected by organizational citizenship behavior. The role of OCB in mediating organizational culture on performance is not fully capable of intervening.</i>

## 2.6 Kerangka Pemikiran

### 2.6.1 Pengaruh Kapabilitas Teknologi Informasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karwayan

Menurut Umar (2023) bahwa:

Teknologi informasi yaitu suatu teknologi yang mempunyai fungsi dalam mengolah data, memproses data, memperoleh, menyusun, menyimpan, mengubah data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat atau berkualitas

Menurut Martin dalam Umar (2023) bahwa:

Teknologi informasi adalah teknologi yang tidak hanya pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyebarluaskan informasi.

Menurut Bharadwaj dalam Rahayu (2020) bahwa:

Kapabilitas teknologi informasi sebagai suatu kemampuan untuk mengidentifikasi sebagai kemampuan yang diciptakan oleh interaksi antara struktur teknologi informasi, sumber daya manusia yang memiliki keahlian teknologi informasi dan sumber daya teknologi informasi yang tidak berwujud.

Menurut Brynjolfsson dalam Rahayu (2020) bahwa:

Kapabilitas teknologi informasi didasarkan pada bagaimana kemampuan manajemen dan manusia kemampuan sumber daya manusia memfasilitasi atau menghambat investasi teknologi informasi, bagaimana teknologi informasi digunakan dalam komunikasi internal dan dengan pemasok, dan kemampuan internet perusahaan.

Hasil penelitian dari Umar (2023), *Martin* dalam Umar (2023), *Bharadwaj* dalam Rahayu (2020), dan *Brynjolfsson* dalam Rahayu (2020) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### **2.6.2 Pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Lestiawan & Jatmiko (2015) bahwa:

Perusahaan yang menerapkan prinsip-prinsip GCG maka tata kelola dalam suatu perusahaan tersebut akan tercapai dan perusahaan menekankan bahwa mereka berusaha mengurangi risiko pengambilan keputusan yang buruk dengan tetap menuai hasil dari peningkatan kinerja. Menurut Amri et al. (2016) tujuan dasar dari GCG adalah untuk meningkatkan tingkat kinerja setiap karyawan dalam perusahaan.

Menurut Laode (2022) bahwa:

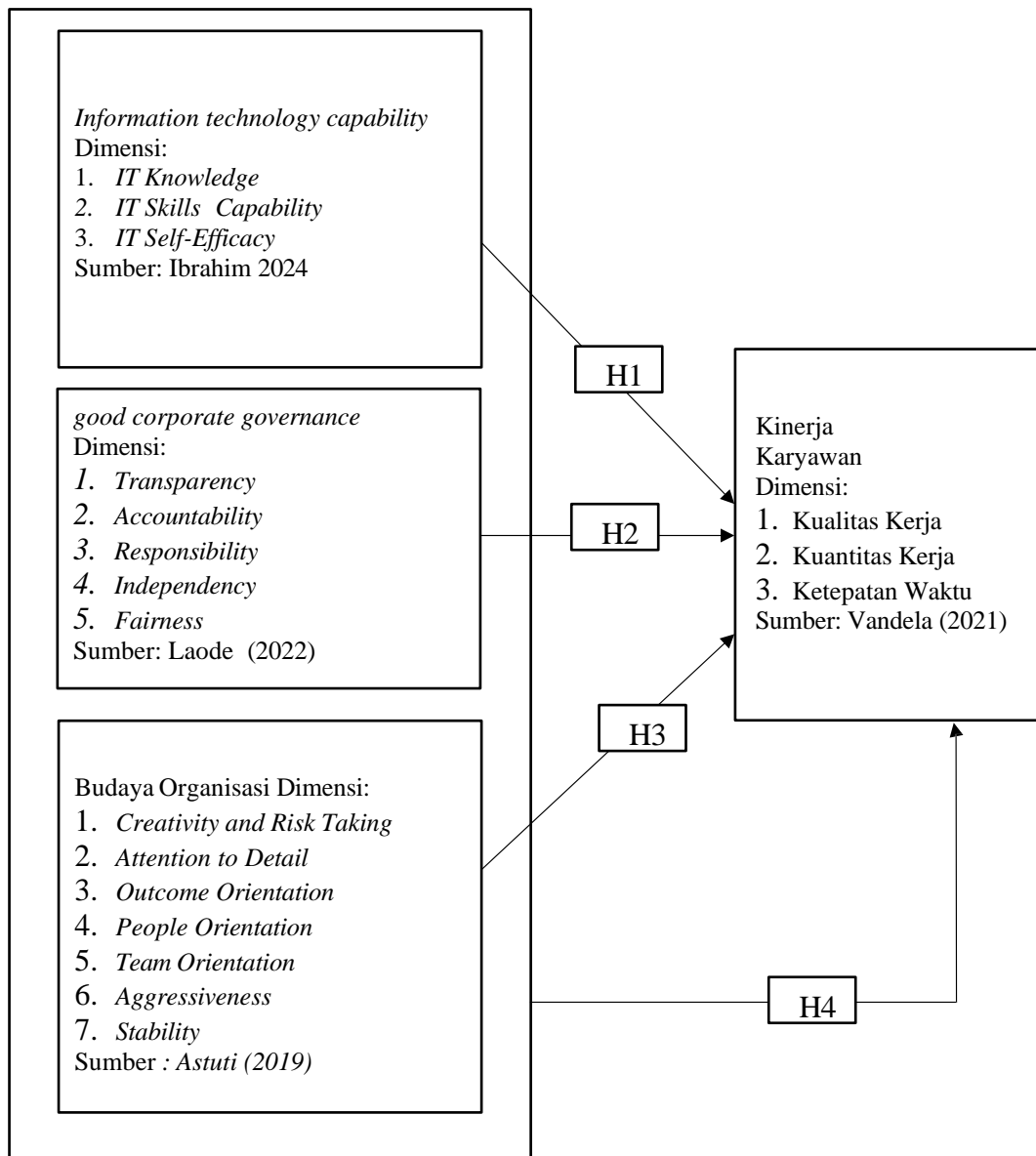
Tata kelola perusahaan dapat didefinisikan sebagai tanggung jawab kepengurusan direktur perusahaan untuk memberikan pengawasan terhadap tujuan dan strategi perusahaan dan untuk mendorong implementasinya. Tata kelola perusahaan dengan demikian dapat dianggap sebagai seperangkat aturan yang saling terkait di mana perusahaan, pemegang saham, dan manajemen mengatur perilaku mereka.

Budaya organisasi adalah pokok penyelesaian masalah-masalah eksternal dan internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian mewariskan kepada anggota- anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan dan merasakan terhadap masalah-masalah terkait.

Menurut Sutrisno dalam Rahmadhani (2020) bahwa

Budaya organisasi adalah sebagai perangkat sistem nilai-nilai (values), atau norma-norma (beliefs), asumsi-asumsi (assumptions), atau norma- norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah masalah organisasinya.

Hasil penelitian dari Ramadhan (2020), Muis (2018), dan Febriani (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



**Gambar 2.1 Paradigma Penelitian**

## 2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut Gunawan, hipotesis adalah suatu asumsi atau anggapan atau dugaan teoretis yang dapat ditolak atau tidak ditolak secara empiris. Penentuan apakah suatu hipotesis dapat ditolak atau tidak ditolak merupakan tujuan pengujian hipotesis. Surakhmad menyatakan bahwa hipotesis berasal dari kata *hypo* (kurang dari) dan *thses* (pendapat), oleh karena itu maka hipotesis adalah

suatu yang masih kurang dari sebuah kesimpulan pendapat, akan tetapi kesimpulan tersebut belum final, serta masih harus diuji kebenarannya, sedangkan menurut Sudjana, menyatakan bahwa hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya (Dian Kususma Wardani, 2020).

Berdasarkan pengertian hipotesis tersebut di atas, maka berikut ini beberapa hipotesis yang diajukan di antaranya:

- H1: Terdapat pengaruh *information technology capability* terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung.
- H2: Terdapat pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung.
- H3: Terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung.
- H4: Terdapat pengaruh *information technology capability*, *Good Corporate Governance* (GCG) dan Budaya Organisasi Secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kantor Cabang Kota Bandung.