

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam era digitalisasi yang semakin cepat, dunia kerja mengalami transformasi signifikan. Perilaku kerja inovatif dan layanan digital menjadi dua faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh faktor-faktor eksternal seperti kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat berfungsi sebagai mediator yang memengaruhi hubungan antara perilaku kerja inovatif dan layanan digital dengan kinerja. Dengan kondisi kerja yang terus berubah, perlu ada penelitian yang mendalam untuk mengidentifikasi bagaimana inovasi dan layanan digital dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Universitas Tidar sebagai salah satu perguruan tinggi negeri satu-satunya di wilayah eks karesidenan Kedu memiliki peran sentral dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif dan nyaman. Selain itu perubahan status dari satuan kerja menjadi badan layanan umum (BLU) turut serta menuntut Universitas Tidar untuk bertransformasi dalam mengembangkan sistem layanan yang berkualitas tinggi dan memiliki daya saing yang baik. Bentuk layanan yang diterima oleh mahasiswa sangat erat dipengaruhi oleh bentuk layanan yang diberikan oleh sumber daya manusia yang ada didalamnya, antara lain Dosen, Tenaga Kependidikan, Tenaga Kebersihan, dan Tenaga Keamanan yang ada di masing-masing unit. Fakultas Teknik sebagai salah satu fakultas yang ada memiliki SDM pegawai sejumlah 119 orang yang terdiri atas dosen, tenaga kependidikan, tenaga kebersihan, tenaga keamanan, serta pengemudi.

Fakultas Teknik merupakan satu diantara beberapa unit layanan yang ada di Universitas Tidar. Fakultas Teknik memiliki tiga jurusan yaitu Jurusan Teknik Sipil (JTS), Jurusan Teknik Elektro, Mekatronika, dan Informasi (JTEMI), dan Jurusan Teknik Mesin dan Industri (JTMI), dari 3 jurusan tersebut terdapat 7 program studi yaitu S1 Teknik Sipil, S1 Teknik Mesin, S1 Teknik Elektro, S1 Teknik Mekatronika, S1 Teknik Industri, S1 Teknologi Informasi, dan D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Manufaktur. Dari beberapa program studi yang ada Fakultas Teknik memiliki jumlah mahasiswa aktif pada semester genap 2024/2025 sebanyak 2.567 mahasiswa. Capaian kinerja pegawai Fakultas Teknik dapat dilihat dari jumlah lulusan yang dihasilkan setiap tahunnya. Berikut adalah jumlah lulusan 5 tahun terakhir Fakultas Teknik Universitas Tidar,

Tabel 1.1 Capaian Jumlah Lulusan Fakultas Teknik Universitas Tidar

No.	Periode Wisuda	Jumlah Wisudawan	Tahun	Total
1	November	<i>Pendaftaran belum dibuka</i>	2025	193
2	Juli	86		
3	Maret	107		
4	November	160	2024	353
5	Juli	114		
6	Maret	79		
7	November	116	2023	428
8	Juli	107		
9	Maret	205		
10	November	100	2022	271
11	Juli	92		
12	Maret	79		
13	November	56	2021	173

No.	Periode Wisuda	Jumlah Wisudawan	Tahun	Total
14	Juli	48	2020	127
15	April	69		
16	Oktober	57		
17	April	70		
18	Oktober	124	2019	197
19	April	73		
20	Oktober	95	2018	119
21	April	24		

Sumber : *wisuda.untidar.ac.id*

Data tersebut menunjukkan sebuah fenomena salah satu capaian kerja yang terlihat fluktuatif. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain layanan digital dan inovasi kerja terkait pelayanan akademik untuk tugas akhir mahasiswa. Faktor ini berdampak pada proses kinerja tenaga kependidikan dalam menyelesaikan administrasi mahasiswa. Selain itu kepuasan kerja tenaga pendidik dan tenaga kependidikan turut berpengaruh dalam proses bimbingan kepada mahasiswa.

Bagi mahasiswa sendiri, dapat menimbulkan beberapa permasalahan, yakni adalah meningkatkan beban psikologis, keterlambatan waktu dalam menyelesaikan studi, birokrasi yang berbelit dan tidak pasti, berkurangnya kualitas bimbingan dari dosen, dan lain sebagainya. Institusi yang tidak menerapkan layanan digital dengan baik dan tidak mampu mendorong inovasi kerja karyawan cenderung menciptakan hambatan birokratis yang secara signifikan memperlambat dan mempersulit proses kelulusan mahasiswa.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahman & Ali, 2023) meneliti tentang transformasi digital berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja, yang selanjutnya berdampak positif pada kinerja. Pada penelitian yang lain mengkaji terkait peran Fokus pada pengaruh digitalisasi dalam sektor pendidikan terhadap kinerja dosen, menemukan bahwa layanan digital berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja (Bakar & Ahmad, 2018). Analisis terkait menemukan bahwa lingkungan kerja yang mendukung inovasi meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan di industri teknologi (Kumar & Singh, 2022).

Berdasarkan fenomena dan penelitian sebelumnya diambil sebuah rumusan penelitian yang berbeda yaitu kajian terkait pengaruh perilaku kerja inovatif dan layanan digital terhadap kinerja karyawan peran mediasi kepuasan kerja Fakultas Teknik Universitas Tidar.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian latar belakang masalah tersebut dapat diambil beberapa perumusan masalah sebagai berikut,

1. Bagaimana pengaruh perilaku inovatif kerja terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh layanan digital terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh perilaku inovatif kerja terhadap kepuasan kerja?
4. Bagaimana pengaruh layanan digital terhadap kinerja karyawan?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dalam memediasi hubungan antara perilaku inovatif kerja dan kinerja karyawan?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dalam memediasi hubungan antara layanan digital dan kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut ini,

1. Menganalisis pengaruh perilaku inovatif kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Menganalisis pengaruh layanan digital terhadap kepuasan kerja.
3. Menganalisis pengaruh perilaku inovatif kerja terhadap kepuasan kerja.
4. Menganalisis pengaruh layanan digital terhadap kinerja karyawan.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
6. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja dalam memediasi hubungan antara layanan digital dan kinerja karyawan.
7. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja dalam memediasi hubungan antara perilaku inovatif kerja dan kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa orang dan beberapa bidang dengan keterangan sebagai berikut ini

1. Bidang akademik (secara ilmiah)
Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi akademik bagi para peneliti yang mengkaji tentang sumber daya manusia di instansi pendidikan tinggi. Serta diharapkan menambah referensi penelitian bagi Universitas Bank BPD Jawa Tengah.
2. Bidang mitra penelitian (secara praktis)
Bagi pihak mitra penelitian yaitu Fakultas Teknik Universitas Tidar diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi kinerja serta menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih prima ke depannya.

2. Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

2.1 Telaah Pustaka

1. Perilaku Kerja Inovatif

Perilaku kerja inovatif adalah tindakan sengaja dari individu untuk memperkenalkan dan menerapkan ide, proses, produk, atau prosedur baru dalam sebuah peran, kelompok, atau organisasi. Ini melibatkan perubahan yang signifikan untuk memberikan manfaat yang besar bagi individu, kelompok, organisasi, atau masyarakat secara keseluruhan (Putri et al., 2020). Perilaku kerja inovatif merupakan perilaku karyawan yang secara langsung dan tidak langsung merangsang pengembangan dan pengenalan inovasi di tempat kerja sehingga perusahaan dapat bertahan pada persaingan bisnis (Prasetyo, 2018).

Perkembangan teknologi yang pesat memberikan dampak terjadinya persaingan antar perusahaan, sehingga perusahaan membutuhkan inovasi-inovasi yang dapat dikembangkan agar mampu bertahan dalam persaingan tersebut.

Pengertian inovasi secara bahasa yang berasal dari bahasa latin "*innovation*" dengan arti pembaharuan dan perubahan. Sedangkan jika kata kerjanya "*innovo*" dengan arti mengubah atau memperbaharui. Pengertian inovasi merupakan suatu perubahan baru yang akan mengarah pada perbaikan. Oleh karena itu, inovasi adalah dengan dikenalkan cara atau metode baru dari input sampai pada output maka akan menghasilkan perubahan yang nampak dengan suksesnya dalam bidang sosial maupun ekonomi (Kholifah, dkk., 2021).

Berikut merupakan pengertian inovasi menurut para ahli yang ditulis oleh Muhammad Kristiawan (2018), diantaranya:

- a. Menurut Zaltman dan Duncan, inovasi merupakan ide, praktik, yang dianggap baru oleh unit yang relevan. Inovasi merupakan perubahan objek. Perubahan merupakan sebagian yang ditanggapi dengan kondisi dan situasi yang ada. Di situasi dan kondisi tersebut dibutuhkan kekreatifan dalam menciptakan penemuan baru. Tetapi, tidak semua hal penemuan tersebut bisa dikatakan sebuah inovasi. Hal itu dikarenakan, tidak semua orang menganggap pembaharuan akan penemuan tersebut bersifat baru.
- b. Menurut Miles, inovasi merupakan spesies dari genus “perubahan”. Secara umum terlihat berguna untuk mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang disengaja, baru, dan perubahan spesifik yang lebih berguna dalam pencapaian suatu tujuan.
- c. Menurut Everett Rogers, inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok pengadopsi. Suatu ide dilihat secara objektif sebagai sesuatu yang baru dan akan diukur sesuai dengan waktu ide tersebut digunakan atau ditemukan. Sesuatu ide dianggap baru ditentukan oleh reaksi seseorang. Apabila suatu dilihat sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maka itulah yang disebut inovasi.

Berasal dari pernyataan-pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa tidak terjadi perbedaan yang mendasar tentang definisi inovasi antara satu dengan yang lain. Semua pendapat di atas menyatakan bahwa inovasi adalah suatu ide, hal-hal yang praktis, metode, cara dan barang-barang buatan manusia yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang. Sesuatu yang baru itu dapat berupa hasil diskoveri atau invensi yang dimanfaatkan dalam mencapai tujuan tertentu dan untuk memecahkan masalah tertentu (Kristiawan, 2018).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku kerja inovatif adalah suatu tindakan yang dilakukan karyawan untuk menciptakan, mengembangkan dan menerapkan ide-ide baru dalam pekerjaannya dengan proses yang baru pula sehingga dapat memberikan keuntungan baik untuk diri sendiri maupun untuk perusahaan.

Menurut Janssen dalam Fitriza (2020) dan Anabelle *et al.* (2023), terdapat 3 (tiga) tahap dalam pembentukan perilaku kerja inovatif yaitu:

- a. Menciptakan ide (*Idea Generation*); Pada tahap ini, pekerja mampu mengenali masalah yang muncul di perusahaan, kemudian mampu menghasilkan ide-ide baru yang dapat menjadi solusi di berbagai bidang. Ide tersebut dapat bersifat asli atau dimodifikasi dari proses kerja dan produk yang sudah ada.
- b. Berbagi ide (*Idea Promotion*); Pada tahap ini, karyawan berbagi ide atau solusi yang telah diciptakan kepada rekan kerja mereka sehingga ide tersebut dapat diterima. Selain itu, karyawan akan mengumpulkan dukungan agar ide tersebut dapat direalisasikan dalam perusahaan.
- c. Realisasi Ide (*Idea Realization*); Pada tahap ini, pekerja membuat model dari ide yang mereka miliki menjadi sebuah produk dan proses kerja yang nyata sehingga dapat diterapkan pada pekerjaan individu, tim atau keseluruhan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja perusahaan.

Menurut Janssen dalam Berliana (2018) dampak positif dari adanya perilaku kerja inovatif antara lain:

- a. Dapat menghasilkan gagasan untuk lingkungan kerja ; Adanya perilaku kerja inovatif, akan mendorong pekerja untuk menciptakan ide-ide baru untuk memperbaiki

lingkungan tempat kerja menjadi lebih baik dan menciptakan cara baru dalam menyelesaikan pekerjaan agar lebih efektif dan efisien.

- b. Dapat mempromosikan diri sendiri di dalam pekerjaan ; Seorang pekerja yang memiliki ide inovatif memiliki peluang yang lebih besar untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi. Hal ini dikarenakan adanya peran serta karyawan tersebut dalam menciptakan ide baru untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di perusahaan.
- c. Dapat mewujudkan gagasan baru untuk lingkungan kerja ; Perilaku kerja inovatif sebagai tempat dalam diri seseorang untuk mengimplemen-tasikan ide-ide baru yang terpendam dan dapat digunakan untuk menghadapi permasalahan yang terjadi.

Menurut Jong dan Hartog dalam Hadi (2020) indikator perilaku kerja inovatif adalah:

- a. Mengeksplor ide (*Idea Exploration*) ; Pekerja mampu menemukan kesempatan atau sebuah permasalahan yang terjadi dalam perusahaan kemudian menciptakan ide-ide baru yang dijadikan solusi dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.
- b. Mengembangkan ide (*Idea Generation*) ; Pekerja mampu mengembangk-an ide yang telah diciptakan dan mengenalkan ide tersebut untuk proses baru kepada rekan-rekan kerja.
- c. Mencari dukungan untuk ide (*Idea Championing*) ; Karyawan diharapkan terdorong untuk mencari dukungan untuk ide yang telah dikembangkan agar dapat mewujudkan ide inovasi baru tersebut.
- d. Menerapkan ide (*Idea Implementation*) ; Karyawan memiliki keberanian untuk menerapkan ide baru tersebut ke dalam proses kerja yang biasa dilakukan di perusahaan

2. Layanan Digital

Layanan merupakan upaya memenuhi kebutuhan orang lain dengan tujuan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut A.S. Moenir dalam Lestari (2021), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis.

Pengertian pelayanan, menurut Kotler dalam Lestari (2021), adalah setiap kegiatan atau tindakan yang dapat diajukan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Lestari (2021), pelayanan (*service*) bisa dilihat sebagai suatu sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*) dan *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*).

Teknologi berasal dari bahasa Yunani yaitu *technologia*, menurut Webster Dictionary berarti *systematic treatment* atau penanganan sesuatu secara sistematis, sedangkan *techne* sebagai dasar kata teknologi berarti *skill* atau keahlian, keterampilan dan ilmu. Menurut Roger dalam Rahman dan Ali (2023), teknologi adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan yang mengurangi ketidakpastian dengan hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hasil yang diinginkan. Jacques Ellul dalam Muntaqo (2017) mendefinisikan teknologi sebagai keseluruhan metode yang secara rasional mengarah dan memiliki ciri efisien dalam setiap kegiatan manusia. Gary J. Anglin berpendapat bahwa

teknologi merupakan penerapan ilmu-ilmu perilaku dan alam serta pengetahuan lain secara bersistem dan mensistemkan untuk memecahkan masalah.

Perkembangan teknologi digital menurut pendapat Muhasim (2017) adalah hasil rekayasa akal, pikiran, dan kecerdasan manusia yang tergambar dalam kemajuan ilmu pengetahuan. Selanjutnya memberikan manfaat dalam segala aspek kehidupan manusia.

Pelayanan digital berfokus pada penggunaan teknologi digital dan internet untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat. Ini adalah upaya untuk mengubah pelayanan konvensional yang lambat menjadi sistem terpusat dan terpadu dalam satu *platform daring*. Aspek-aspek kunci meliputi penerapan *e-government*, peningkatan akses dan konektivitas, desain *platform* yang responsif, serta perhatian pada kesenjangan digital dan perlindungan data.

Layanan digital dapat didefinisikan sebagai layanan yang dijalankan secara penuh oleh sistem teknis, ketika pengguna meminta sistem berbasis ICCAT digital yang (bersama) menciptakan hasil yang diinginkan. Definisi ini menekankan bahwa bantuan atau manfaat dalam layanan digital dimediasi melalui sistem ICCAT antara penyedia layanan dan pengguna (Wahyuddin, *et al.*, 2023). Dalam konteks sistem layanan, layanan dapat dipandang sebagai tindakan untuk kepentingan orang lain, hasil yang disediakan untuk pelanggan internal dan/atau eksternal, atau pertukaran atau penciptaan nilai bersama (Matzner, *et al.*, 2018).

Pelayanan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2025) adalah kemudahan yang diberikan terkait dengan jual beli barang dan jasa. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi tingkat keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Jadi dapat diartikan bahwa kualitas layanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan, dan hasilnya dapat dirasakan secara langsung untuk memenuhi harapan pelanggan.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap dari rasa bahagia dan puas akan pekerjaannya saat ini. Rasa puas ini didapat karena perusahaan dapat memenuhi kebutuhan karyawan dengan baik seperti tercapainya tujuan kerja, dinamika lingkungan kerja, dan aspek-aspek lainnya yang menunjang karyawan dalam bekerja (Zhang & Huang, 2023). Menurut (Hasibuan, 2017) kepuasan kerja merupakan sebuah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya saat ini. Sikap ini terlihat atau tercermin melalui rasa kedisiplinan, moral kerja, dan prestasi kerja yang mereka peroleh.

Kepuasan kerja, menurut Yuningsih, dkk. (2021) adalah efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Davis dan Newstrom mendeskripsikan, Kepuasan kerja sebagai seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan dari tenaga kerja tentang pengalaman kerja pada saat sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Nilai-nilai pekerjaan ini harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan dasar. Menurut Robbins dan Judge (2019), kepuasan kerja adalah sikap secara umum terhadap kinerja seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diperoleh pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya diterima.

Hampir semua di dalam penelitian kepuasan kerja berdasarkan pada kuesioner pengukuran kerja, karena kepuasan kerja adalah fenomena individual. Oleh karena itu

adanya keterbatasan tertentu dari metode ini dalam mendapatkan data bagi penelitian kepuasan kerja (Hidayat dan Lestari, 2021). Alat ukur yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan kerja antara lain sebagai berikut: *Job Descriptive Index* (JDI) dikembangkan oleh Smith, Kendall, dan Hulin dalam Junaidi dan Rahman (2021) menilai kepuasan kerja keseluruhan dengan menggunakan: kepuasan terhadap pengawasan, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap pembayaran, dan kepuasan terhadap promosi. Hal yang mendukung JDI sehingga membuatnya paling banyak digunakan oleh para peneliti adalah: validitas dan reliabilitas yang sudah teruji dalam berbagai penelitian; butir-butir yang bersifat umum sehingga dapat diterapkan pada berbagai kelompok subjek; hasil pengukuran dapat diperbandingkan dari berbagai kelompok subjek; dan hasil pengukurannya dapat diperbandingkan antar waktu (*longitudinal comparisons*).

Indikator kepuasan kerja berdasarkan alat ukur *Job Descriptive Index* (JDI) menurut Junaidi dan Rahman (2021) sebagai berikut :

- a. Pekerjaan itu sendiri (*job itself*); menurut Shobarudin dalam Afandi (2018): “Kepuasan kerja akan tercapai jika ada kesesuaian antara keinginan dari para pekerja dan dimensi inti pekerjaan yang terdiri dari ragam ketrampilan, identitas pekerjaan, otonomi, keberartian pekerjaan dan umpan balik.” Kepuasan kerja seseorang dapat dipengaruhi oleh tiap dimensi inti pekerjaan yang meliputi sejumlah faktor materi pekerjaan.
- b. Supervisi (*Supervision*); adalah suatu usaha untuk memimpin dengan mengarahkan orang lain sehingga dapat menjalankan tugas dengan baik, serta memberikan hasil yang maksimum.
- c. Imbalan/Gaji/Upah (*Pay*); menurut Heijdrachman dalam Afandi (2018): “total seluruh pengganti jasa yang telah diterima oleh tenaga kerja yang meliputi upah atau gaji pokok dan tunjangan sosial lainnya”. Imbalan merupakan suatu karakter pekerjaan yang menjadi ukuran kepuasan kerja, dimana penyebab utamanya adalah ketidakadilan dalam pemberian imbalan tersebut.
- d. Kesempatan Promosi (*Promotion*); menurut Flipppo dalam Yuningsih, dkk (2021), “*a career can be defined a sequence of separate but related work activities that provides continuity, order and meaning in person’s life*”. Hal ini mempunyai nilai yang merupakan bukti pengakuan terhadap capaian prestasi kerja. Individu yang dipromosikan pada umumnya dianggap kinerjanya adalah baik, di samping terdapat pertimbangan lain. Oleh karena itu seseorang yang merasakan adanya ketetapan promosi merupakan salah satu kepuasan dari pekerjaannya.
- e. Rekan Kerja (*Co-Workers*); Kartono dalam Afandi (2018) mengemukakan: “kepuasan bawahan akan diperoleh apabila terdapat penghargaan atas kinerja bawahan oleh atasannya, keterlibatan dalam pemecahan suatu permasalahan serta memiliki kesempatan untuk menge-luarkan pendapat.” Pada dasarnya seorang karyawan menginginkan adanya perhatian dari atasan maupun dari rekan kerjanya serta lingkungan kerja yang mendukungnya.

4. Kinerja Pegawai

Kinerja adalah segala hasil capaian dari segala bentuk tindakan dan kebijakan dalam suatu rangkaian usaha dan kerja pada periode waktu tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Sebuah jawaban untuk pertanyaan dalam definisi kinerja menurut Robbin dan Judge (2019), yakni kinerja adalah jawaban atas pertanyaan “apa hasil yang dicapai seseorang

sesudah mengerjakan sesuatu.” Mangkunegara dalam Hidayat dan Lestari (2021) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

Kinerja pegawai merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah organisasi dari tahun ke tahun sesuai standar kerja yang ada. Berdasarkan hal tersebut diperlukan SDM yang kompeten untuk dapat menjalankan roda organisasi dalam jangka Panjang. Hasil kinerja memiliki standar tertentu yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan serta memiliki penilaian standar yang ditetapkan oleh perusahaan (Santri, dkk., 2023). Kinerja pegawai menjadi salah satu indikator terukur untuk dapat dijadikan bahan evaluasi sebuah organisasi perusahaan untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan.

Pada akhirnya, Mangkunegara dalam Astuti (2022) menyimpulkan bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi adalah:

- a. Faktor Individu; secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan tingginya integritas antara fungsi fisik dan psikis, maka individu tersebut memiliki konsentrasi dan fokus diri yang baik. Konsentrasi dan fokus yang baik ini merupakan modal utama individu untuk berkemampuan mengelola dan mendayagunakan secara optimal potensi dirinya dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yakni kecerdasan pikiran (IQ) dan kecerdasan emosi (EQ).
- b. Faktor Lingkungan Kerja; faktor lingkungan kerja sangat menunjang bagi individu dalam meraih prestasi kerja. Faktor lingkungan kerja yang dimaksud antara lain kejelasan uraian jabatan, otoritas yang memadai, target kerja yang kompetitif, pola komunikasi yang efektif, keharmonisan hubungan kerja, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Pembagian faktor-faktor ini sejalan dengan A. Dale Timple dalam Hidayat dan Lestari (2021), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Adapun faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Dengan kata lain, faktor individu dapat dikategorikan sebagai faktor internal dan faktor lingkungan kerja organisasi sebagai faktor eksternal. Ini pula yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini, bahwa profesionalisme kerja mewakili faktor individu (internal) dan iklim komunikasi organisasi mewakili faktor lingkungan kerja organisasi (eksternal).

Beberapa indikator kinerja menurut Susanto (2019), yaitu kualitas kerja, produktivitas, kehandalan, kehadiran, serta kemandirian. Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perseorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut

Mathis dan Jackson dalam Kosim, dkk. (2023) kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak kontribusi kepada organisasi, antara lain:

- a. Kuantitas Kerja Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja seharusnya (standar kerja normal) dengan kemampuan sebenarnya.
- b. Kualitas Kerja Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja.
- c. Pemanfaatan Waktu, yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan
- d. Ketangguhan Kerja, sejauh mana karyawan mampu bekerja dengan efektif dan efisien sehingga memberi kontribusi yang optimal bagi perusahaan.
- e. Hubungan Kerja, keterlibatan seluruh karyawan karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi. Kerja sama antara karyawan dapat ditingkatkan apabila pimpinan mampu memotivasi karyawan dengan baik.

2.2 Penelitian Terdahulu

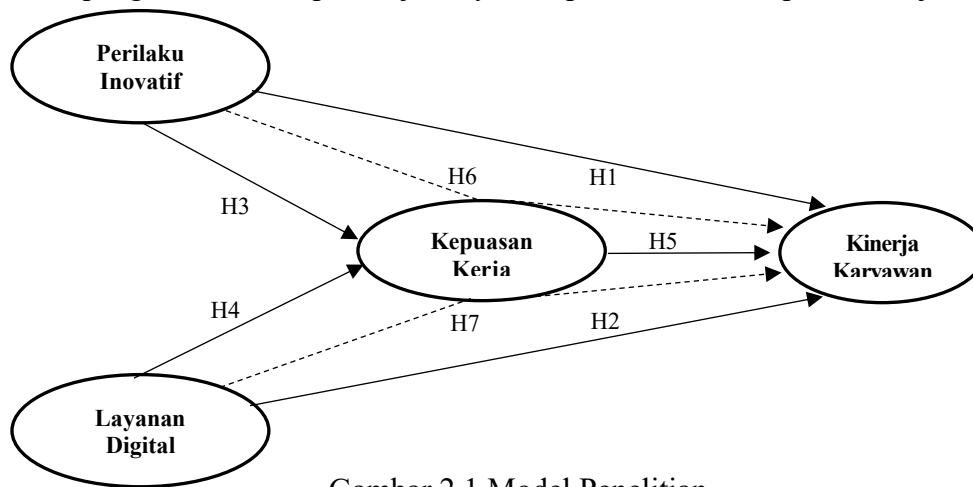
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Hasil
1	(Junaidi & Rahman, 2021)	Perilaku kerja inovatif, kepuasan kerja	Perilaku kerja inovatif berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan
2	(Setiawan dkk., 2022)	Layanan digital, kinerja karyawan	Layanan digital yang baik meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan
3	(Agustin dkk., 2023)	Kepuasan kerja, perilaku kerja inovatif	Kepuasan kerja berperan sebagai mediator dalam hubungan antara faktor lingkungan kerja dan perilaku kerja inovatif
4	(Sari dkk., 2021)	Kinerja karyawan, layanan digital	Karyawan yang menggunakan layanan digital cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan yang tidak
5	(Hidayat dkk, 2022)	Perilaku kerja inovatif, kepuasan kerja, kinerja karyawan	Ada hubungan positif antara perilaku kerja inovatif dan kinerja karyawan, dengan kepuasan kerja sebagai faktor pendukung
6	(Hazmin 2022)	Pelayanan, Kepuasan Pelanggan	Keberhasilan dalam mengeksekusi ketiga aspek <i>phygital</i> (<i>Instant</i> , <i>Connected</i> dan <i>Engaging</i>) dengan baik akan meningkatkan keberhasilan layanan dan kepuasan pelanggan.
7	(Wahyuni 2025)	Sumber daya kerja digital, Keterlibatan digital, Perilaku kerja inovatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) sumber daya kerja digital tidak berpengaruh langsung terhadap perilaku kerja inovatif, (2) sumber daya kerja digital berpengaruh positif terhadap keterlibatan digital, (3) keterlibatan digital berpengaruh positif terhadap perilaku kerja inovatif, dan (4) keterlibatan digital berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara sumber daya kerja digital dan perilaku kerja inovatif.

No	Peneliti	Variabel	Hasil
8	(Daneshmandi 2023)	Kepuasan kerja, Inovasi individu, Peran Moderasi Technostress	Perusahaan harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi stres akibat teknologi di antara karyawan mereka.

2.3 Model Penelitian

Model penelitian ini adalah penelitian evaluasi yang menganalisis tingkat kinerja pegawai Fakultas Teknik Universitas Tidar melalui perilaku inovatif kerja dan layanan digital dalam mempengaruhi terhadap kinerja karyawan peran mediasi kepuasan kerja.



Gambar 2.1 Model Penelitian

2.4 Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh perilaku inovatif kerja terhadap kinerja karyawan
Hipotesis ini menyatakan bahwa karyawan yang berperilaku inovatif mungkin memiliki kinerja yang lebih baik. Penelitian terdahulu dilakukan oleh (Nishii & Wright, 2021) yang menemukan bahwa inovasi berhubungan positif dengan kinerja karyawan, terutama dalam konteks yang dinamis. Karyawan yang berperilaku inovatif cenderung memiliki kinerja yang lebih baik karena mereka mampu menemukan solusi baru. Berdasarkan literatur tersebut dapat diambil hipotesis sebagai berikut.
H₁ : Perilaku Inovatif Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan
2. Pengaruh layanan digital terhadap kinerja karyawan
Penelitian yang dilakukan oleh Bashir *et al.* (2022) menganalisa bahwa menunjukkan penggunaan teknologi digital yang tepat di tempat kerja berhubungan positif dengan kinerja individu. Layanan digital yang baik meningkatkan efisiensi dan produktivitas, yang berujung pada peningkatan kinerja karyawan. Hipotesis ini menyatakan bahwa layanan digital yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan riset tersebut menguatkan hipotesis sebagai berikut
H₂ : Layanan Digital berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan
3. Pengaruh perilaku inovatif kerja terhadap kepuasan kerja.
Penelitian yang dilakukan oleh Afsar *et al.* (2020) menganalisa bahwa perilaku inovatif di tempat kerja berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja. Hipotesis ini menunjukkan bahwa karyawan yang menunjukkan perilaku inovatif dalam pekerjaan

mereka cenderung lebih puas dengan pekerjaannya. Berdasarkan riset tersebut menguatkan hipotesis sebagai berikut

H₃ : Perilaku Inovatif Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja

4. Pengaruh layanan digital terhadap kepuasan kerja.

Wang *et al.* (2021) melakukan sebuah penelitian yang mengkaji terkait adopsi teknologi digital di tempat kerja berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja karyawan. Peningkatan layanan digital dalam organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dari hasil analisa yang dilakukan menunjukkan bahwa peningkatan layanan digital yang diberikan kepada karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka. Riset yang telah dilakukan sebelumnya menjadi dasar pendukung yang dapat mendukung hipotesis sebagai berikut

H₄ : Layanan Digital berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja

5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Bakker *et al.* (2020) melakukan sebuah analisa menemukan bahwa adanya hubungan positif antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan dalam berbagai konteks industri. Karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja seorang karyawan, semakin baik kinerja yang dapat mereka tunjukkan.

H₅ : Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan

6. Kepuasan kerja memediasi hubungan antara perilaku inovatif dan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Afsar *et al.* (2020) menunjukkan bahwa karyawan yang berperilaku inovatif cenderung memiliki kinerja yang lebih baik karena mereka mampu menemukan solusi baru. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H₆ : Kepuasan Kerja memediasi hubungan antara Perilaku Inovatif dan Kinerja Karyawan

7. Kepuasan kerja memediasi hubungan antara layanan digital dan kinerja karyawan.

Layanan digital yang baik meningkatkan efisiensi dan produktivitas, yang berujung pada peningkatan kinerja karyawan. Hipotesis ini menyatakan bahwa layanan digital yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja yang selanjutnya akan meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan riset tersebut menguatkan hipotesis sebagai berikut

H₇ : Kepuasan Kerja memediasi hubungan antara Layanan Digital dan Kinerja Karyawan

3. Metode Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini merujuk pada pendekatan data numerik yang digunakan untuk mengukur sebuah kecenderungan dalam sebuah peristiwa atau fenomena tertentu. Sedangkan metode yang digunakan ialah metode penelitian verifikatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Sudaryana (2022) bahwa metode ini adalah metode yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Metode ini juga digunakan untuk menguji pengaruh atau bentuk hubungan sebab akibat masalah yang dikaji dalam sebuah hipotesis yang diajukan.

3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini mengambil data menggunakan metode sampling jenuh yang mana metode ini menggunakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Metode ini menguji semua pegawai di Fakultas Teknik Universitas Tidar yang terdiri atas dosen, tenaga kependidikan, dan tenaga keamanan yang berjumlah total 109 orang.

3.3 Definisi Konseptual Variabel

Perilaku inovatif kerja dapat didefinisikan sebagai usaha yang dilakukan secara sengaja oleh individu dalam melakukan penciptaan, pengenalan dan penerapan dari konsep atau gagasan baru yang dapat berguna untuk membantu pekerjaan yang dilakukan oleh individu di dalam kelompok atau organisasi (Weizheng, 2022). Layanan Digital didefinisikan penyampaian informasi dan interaksi yang dilakukan melalui platform digital, memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan secara cepat dan efisien. (Yunaningsih *et al.*, 2021)

Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Afandi, 2018). Sedangkan kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing yang dilakukan secara legal, tidak melanggar hukum yang berlaku, serta sesuai kemampuan modal dan sesuai etik yang berlaku. (Kosim dkk., 2023)

3.4 Definisi Operasional Variabel

Riset ini dilaksanakan dengan memberikan formulir evaluasi pegawai terhadap kepemimpinan transformasional dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai. Setiap *variable* memiliki empat sampai lima pertanyaan yang menggambarkan kecenderungan pegawai terhadap realitas yang dialami selama ini. Kuisioner yang diajukan dalam bentuk pernyataan mewakili indikator masing-masing *variable*. Adapun masing-masing *variable* memiliki indikator sebagai berikut,

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Perilaku Inovatif Kerja	1. Menciptakan Ide Baru 2. Mencari Metode Kerja Baru 3. Mendapatkan Dukungan 4. Implementasi Ide (Anabelle <i>et al.</i> , 2023)	Skala Likert 1 - 5
Layanan Digital	1. Tepat Guna 2. Keandalan 3. Responsif 4. Keamanan (Lestari, 2021)	Skala Likert 1 - 5
Kepuasan Kerja	1. Pekerjaan itu Sendiri 2. Gaji/Upah 3. Promosi 4. Rekan Kerja (Afandi, 2018)	Skala Likert 1 - 5
Kinerja Karyawan	1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas Kerja 3. Hubungan Kerja 4. Ketangguhan Kerja	Skala Likert 1 - 5

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	(Astuti S.Si, 2022)	

3.5 Metode Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan pengujian instrument, pengujian asumsi klasik. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuisioner. Responden yang memenuhi syarat akan diberikan pertanyaan, kemudian responden akan menjawab sesuai persepsi yang didapatkan berdasarkan pengalaman pribadinya. Pilihan jawaban yang diberikan kepada responden dalam bentuk jawaban skala Likert berupa Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Berdasarkan hasil kuisioner tersebut berupa data mentahan yang kemudian perlu diolah menjadi data yang bisa dibaca secara kuantitatif. Kemudian dilanjutkan deskripsi dari data kuantitatif tersebut untuk menjawab hipotesis yang ada.

3.6 Metode Analisis Data

1. Metode Analisa Univariat

Analisa ini dilakukan dengan cara mengkaji data statistik responden untuk mendiskripsikan distribusi frekuensi karakteristik responden. Adapun bentuk karakteristik dari responden berupa umur, jenis kelamin, status kepegawaian, dan lain sebagainya.

2. Metode Analisa *smart PLS*

Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini dari hasil pengumpulan data yang ada kemudian dilakukan analisis menggunakan perangkat *smart PLS*. Langkah-langkah yang dilakukan pada analisis ini adalah sebagai berikut,

a. Persiapan Data dan Pembuatan Model

- 1) Mempersiapkan data: memastikan data penelitian dalam format CSV, dengan variabel laten (konstruk) dan indikator (variabel observasi) yang jelas.
- 2) Membuat proyek baru: membuka *software SmartPLS*, lalu membuat proyek baru dan mengimpor data melalui menu "*Import Data File*".
- 3) Gambar model: membuat model dengan menyeret dan meletakkan variabel laten. Hubungkan variabel sesuai hipotesis penelitian dengan menggunakan *connector* atau panah. Warna merah pada variabel akan berubah menjadi biru apabila koneksi sudah benar.

b. Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

- 1) Menjalankan PLS Algorithm: memilih "*Calculate*" lalu "*PLS Algorithm*" dan memilih "*Start Calculation*".
- 2) Mengevaluasi *loading factor*: memeriksa *outer loading* atau *loading factor*. Setiap indikator harus memiliki *loading factor* yang lebih besar dari 0,7 agar dianggap valid.
- 3) Uji reliabilitas dan validitas: memeriksa nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE) pada *Construct Reliability and Validity* dengan syarat Nilai CR harus lebih besar dari 0,7 dan Nilai AVE harus lebih besar dari 0,5.

c. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

- 1) Menjalankan *Bootstrapping*: memilih "*Calculate*" dan memilih "*Bootstrapping*" untuk menguji hipotesis.
- 2) Mengevaluasi *R-Square*: memeriksa nilai R^2 atau *R-squared* untuk melihat seberapa besar variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.
- 3) Memeriksa koefisien jalur: Analisis koefisien jalur (*path coefficient*) untuk melihat arah dan besarnya pengaruh antar variabel. Nilai ini juga digunakan untuk menguji hipotesis.

d. Pengujian Hipotesis

Uji signifikansi: Hasil dari *bootstrapping* adalah nilai t-statistik *one tail*. Hipotesis dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistik lebih besar dari 1,6 pada tingkat signifikansi 5%.