

## **BAB II**

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

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 *Spiritual Quotient***

Awal abad ke-20, *intellectual quotient* (IQ) pernah menjadi isu yang cukup besar. IQ atau kecerdasan intelektual merupakan kecerdasan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan logika atau strategis. *Intelligence quotient* atau yang biasa disebut dengan IQ merupakan istilah dari pengelompokan kecerdasan manusia yang pertama kali diperkenalkan oleh Alferd Binet, ahli psikologi dari Perancis pada awal abad ke-20. Kemudian Lewis Ternman dari Universitas Stanford berusaha membakukan test IQ yang dikembangkan oleh Binet dengan mengembangkan norma populasi, sehingga selanjutnya test IQ tersebut dikenal sebagai test *Stanford-Binet*. Pada masanya kecerdasan intelektual (IQ) merupakan kecerdasan tunggal dari setiap individu yang pada dasarnya hanya bertautan dengan aspek kognitif dari setiap masing-masing individu tersebut (Misbach, 2008; Widyawati & Norsyati, 2010; Prabawati *et al.*, 2015; Galugu, 2021).

Para psikolog kemudian membuat berbagai tes untuk mengukur IQ. Tes tersebut menjadi semacam alat pilah atau pengelompokan manusia ke dalam tingkatan kecerdasan. Sampai saat ini masih banyak orang tua yang mengharapkan anak-anaknya memiliki IQ di atas level normal (lebih dari 100) alias pintar. Lebih

senang lagi jika IQ anaknya di atas 120 alias *very superior*, syukur-syukur di angkat 140 alias jenius.

Dalam perjalanannya, tidak sedikit orang yang memiliki skor IQ cukup tinggi, tetapi kurang berhasil dalam karir atau pekerjaannya. Dari fakta tersebut, orang kemudian beranggapan bahwa IQ itu memang penting dalam kehidupan, tetapi ada hal lain yang juga sama penting. Maka, pertengahan 1990-an, seorang psikolog asal Amerika bernama Daniel Goleman mempopulerkan penelitian dari berbagai ahli syaraf dan ahli jiwa bahwa kecerdasan emosi atau EQ sama pentingnya dengan kecerdasan intelektual (IQ).

Di akhir abad ke-20, Danah Zohar dan Ian Marshall memperkenalkan adanya jenis “Q” yang ketiga. Gambaran utuh mengenai kecerdasan manusia akan lengkap dengan perbincangan tentang kecerdasan spiritual yang disingkat SQ. menurut Zohar (2016) SQ atau kecerdasan spiritual yang mendasari IQ dan EQ.

**a. Pengertian *Spiritual Quotient***

*Spiritual quotient* berasal dari Bahasa Inggris, yang terdiri dari dua kata yaitu “*spiritual*” dan “*quotient*”. “*Spiritual*” berasal dari kata “*spirit*” yang berarti roh, jiwa, dan semangat. Sedangkan kata “*spiritual*” bermakna batin, rohani, dan keagamaan.

Dalam perspektif penemu istilah dan konsep *spiritual quotient*, Zohar dan Marshall, *spiritual quotient* tidak diberi batasan secara definitif. Tetapi mereka menjelaskan bahwa *spiritual quotient* berkaitan dengan kemampuan manusia untuk menghadapi dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan makna dan nilai hidup. *Spiritual quotient* membantu manusia menempatkan tindakan dan

hidupnya dalam konteks yang lebih bermakna dan bernilai. Menurut mereka, *spiritual quotient* adalah kecerdasan tertinggi atau “*Ultimate Intelligence*” yang memungkinkan fungsi optimal dari kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional (Matwaya & Zahro, 2020).

*Spiritual quotient* menurut Zohar (2016), adalah kemampuan untuk mengakses makna, nilai, tujuan abadi, dan aspek bawah sadar diri yang lebih tinggi dan untuk menanamkan makna, nilai, dan tujuan tersebut dalam menjalani kehidupan yang lebih kaya dan kreatif.

Vaughan yang selama bertahun-tahun bekerja pada bidang yang menghubungkan psikologi dan spiritualitas menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual berkaitan dengan kehidupan batin pikiran dan jiwa serta hubungannya dengan keberadaan di dunia. Kecerdasan spiritual menyiratkan kemampuan untuk memahami secara mendalam pertanyaan-pertanyaan eksistensial dan wawasan ke dalam berbagai tingkat kesadaran (Purwanto & Wulandari, 2020).

Emmons mendefinisikan *spiritual quotient* sebagai rangkaian kemampuan yang memungkinkan seseorang untuk memanfaatkan sumber daya religius dan spiritual yang dimiliki untuk menyelesaikan masalah hidup dan mencapai tujuan yang diinginkan (Emmons, 2017).

*Spiritual quotient* merupakan kecerdasan untuk menangkap makna sebuah perilaku dalam konteks yang lebih luas, sehingga dapat mengerti dan memberi makna dalam memahami kehidupan. Dengan kecerdasan ini seseorang akan memiliki fleksibilitas dalam menghadapi persoalan di masyarakat (Syahri, 2020). Kecerdasan spiritual adalah landasan untuk memaksimalkan potensi individu.

Seperti atom dengan vibrasi kuantum, manusia memiliki spiritualitas atau hati nurani yang selalu ada selama hidup. Namun, hati nurani sering tertutup oleh "asap" dosa, yang mengurangi eksistensi kemanusiaan. Kesalahan berulang kali akan semakin menutupi dan menodai hati nurani. Mengikis dosa akan meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan spiritual individu (Winanto *et al.*, 2022).

Sutikno menyebutkan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan nurani yang membimbing manusia untuk berbuat kebaikan dan mengembangkan diri secara utuh dengan menerapkan nilai-nilai positif. SQ membantu manusia mengatasi persoalan, berdamai dengan perasaan dan pikirannya, serta menjaga kebahagiaannya (Sutikno, 2014). Sementara itu, Ary Ginanjar Agustian menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberi makna spiritual terhadap pemikiran, perilaku dan kegiatan, serta mampu menyinergikan IQ, EQ dan SQ secara komprehensif (Agustian, 2016).

Saat seorang karyawan bernama Erwyn yang sehari-harinya bekerja di sebuah perusahaan otomotif dan tugasnya hanya memasang baut pada jok pengemudi ditanya, "Bukankah itu suatu pekerjaan yang sangat membosankan?" Jawaban si karyawan itu luar biasa, "Tidakkah ini pekerjaan mulia, saya telah menyelamatkan ribuan orang yang mengemudikan mobil-mobil ini? Saya mengencang-kuatkan seluruh kursi pengemudi yang mereka duduki, sehingga mereka sekeluarga selamat, termasuk kursi mobil yang Anda duduki itu." Di percakapan lain hari Erwyn berujar bahwa dia bekerja karena prinsip yang dimilikinya yaitu "memberi", bukan untuk perusahaan, namun lebih kepada pengabdian bagi Tuhannya. Kebahagiaan dan kedamaian pada jiwa Erwyn, pun

dengan etos kerja yang ia miliki merupakan hasil dari kecerdasan spiritual yang integral dengan IQ dan EQ. Ia menjadi aset berharga bagi perusahaan dan *rahmatan lil 'alamin* bagi sekitar.

Sementara Winanto menyimpulkan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan permasalahan makna hidup, nilai-nilai, dan keutuhan diri, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan kehidupan kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna (Winanto *et al.*, 2022).

Dari beberapa teori yang diuraikan di atas, kita dapat mengambil konklusi bahwa kecerdasan spiritual merupakan kapasitas individu untuk memiliki tujuan hidup yang relevan secara sosial dengan memahami 'diri' dan memiliki hati nurani, kasih sayang, dan komitmen yang tinggi terhadap nilai-nilai kemanusiaan.

#### **b. Melatih *Spiritual Quotient***

Emmons menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual dapat dikembangkan dengan latihan dan dapat membantu seseorang membedakan kenyataan dari ilusi. Hal ini dapat diungkapkan dalam budaya apa pun sebagai cinta, kebijaksanaan, dan pelayanan. Kecerdasan spiritual berkaitan dengan kecerdasan emosional sepanjang latihan spiritual mencakup pengembangan kepekaan intrapersonal dan interpersonal. Memperhatikan pikiran dan perasaan subjektif serta memupuk empati merupakan bagian dari peningkatan kesadaran akan kehidupan spiritual batin. Kecerdasan spiritual bergantung pada kemampuan untuk melihat sesuatu dari lebih dari satu perspektif dan mengenali hubungan antara persepsi, keyakinan, dan

perilaku. Kebanyakan orang diharapkan mengambil tanggung jawab atas perilakunya, namun tidak atas keyakinan atau persepsinya, meskipun hal ini saling berhubungan erat. Memurnikan segala bentuk kecerdasan memerlukan pelatihan dan disiplin, tidak terkecuali kecerdasan spiritual. Kita mengandalkan kecerdasan spiritual ketika kita mengeksplorasi makna pertanyaan seperti “Siapakah itu?” “Mengapa saya ada di sini?” dan “Apa yang sebenarnya penting?” Mungkin kecerdasan spiritual juga dapat membantu seseorang menemukan sumber cinta dan kegembiraan yang tersembunyi di balik tekanan dan kekacauan kehidupan sehari-hari (Emmons, 2017).

Cara melatih dan meningkatkan kecerdasan spiritual dapat dilakukan dengan memperbaiki hubungan dengan diri sendiri, sosial, nilai-nilai yang diyakini, dan kesehatan mental. Berikut beberapa cara untuk meningkatkannya:

1. Refleksi diri. Melakukan introspeksi untuk memahami nilai-nilai, keyakinan, dan tujuan hidup dapat meningkatkan kesadaran diri, yang membawa kehidupan yang bermakna dan tenang;
2. Eksplorasi nilai-nilai dan keyakinan. Mendalami dan belajar tentang keyakinan serta nilai-nilai kehidupan dapat memperkuat fondasi kecerdasan spiritual dan mempengaruhi cara menjalani hidup sehari-hari;
3. Praktik kegiatan spiritual atau agama. Melakukan doa, ibadah, diskusi agama, dan berpartisipasi dalam komunitas keagamaan dapat memberikan rasa keterhubungan, kedamaian, dan pemahaman yang lebih dalam tentang dunia;

4. Praktik mindfulness. Mindfulness membantu menyadari pengalaman saat ini dan mengelola emosi dengan tenang, sehingga bisa mengamati pikiran, perasaan, dan sensasi tanpa menghakimi;
5. Ekspresi rasa syukur. Menunjukkan rasa syukur dengan memberikan kebaikan kepada diri sendiri dan lingkungan sekitar dapat meningkatkan hubungan spiritual dan menciptakan kebiasaan positif;
6. Melatih empati dan meningkatkan kepedulian. Menunjukkan empati dan kepedulian dalam hubungan interpersonal membuat hidup lebih bermakna dan menjaga diri dari tindakan yang merugikan;
7. Membangun koneksi dengan alam. Menghabiskan waktu di alam terbuka dapat meningkatkan rasa keterhubungan dengan dunia, menyadari, dan menghargai peran alam dalam hidup (Saputro, 2024).

**c. *Manfaat Spiritual Quotient***

Kecerdasan spiritual memberikan berbagai manfaat yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Berikut adalah penjelasan Saputro (2024) tentang manfaat tersebut:

**1. Kesejahteraan Emosional**

Kecerdasan spiritual dapat meningkatkan ketenangan, kedamaian batin, dan kebahagiaan. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang diri dan kehidupan, individu mampu mengelola emosi negatif dengan lebih efektif. Mereka cenderung memiliki pandangan hidup yang lebih positif dan optimis, yang berkontribusi pada kesejahteraan emosional yang lebih baik.

## 2. Resiliensi

Kecerdasan spiritual memberikan kekuatan dan ketahanan dalam menghadapi tekanan dan kesulitan. Individu yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi mampu melihat makna dan tujuan di balik setiap tantangan yang dihadapi. Hal ini memungkinkan mereka untuk bangkit kembali dari kegagalan dan tetap kuat dalam menghadapi situasi yang sulit.

## 3. Hubungan Interpersonal

Kecerdasan spiritual meningkatkan empati, pengertian, dan koneksi yang lebih dalam dengan orang lain. Dengan memahami nilai-nilai dan keyakinan yang lebih tinggi, individu mampu berinteraksi dengan orang lain dengan cara yang lebih harmonis dan penuh pengertian. Mereka cenderung lebih terbuka, toleran, dan mampu membangun hubungan yang kuat dan berarti.

## 4. Pemecahan Masalah

Kecerdasan spiritual memberikan perspektif yang lebih luas dalam menangani masalah. Melalui pemahaman yang lebih dalam tentang situasi dan makna hidup, individu mampu melihat masalah dari berbagai sudut pandang. Hal ini membantu mereka menemukan solusi yang lebih kreatif dan efektif, serta membuat keputusan yang bijaksana dan tepat.

## 5. Pertumbuhan Pribadi dan Transformasi

Kecerdasan spiritual mendorong pertumbuhan pribadi dan pencapaian potensi penuh seseorang. Dengan mengeksplorasi nilai-nilai dan keyakinan yang lebih dalam, individu dapat memahami tujuan hidup mereka dengan lebih



jelas. Hal ini mendorong mereka untuk terus berkembang, meningkatkan diri, dan mencapai potensi penuh mereka dalam berbagai aspek kehidupan.

Secara keseluruhan, memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi memberikan manfaat yang mendalam bagi kesejahteraan emosional, ketahanan, hubungan interpersonal, pemecahan masalah, dan pertumbuhan pribadi. Ini tidak hanya membantu individu dalam menjalani kehidupan sehari-hari dengan lebih baik, tetapi juga memungkinkan mereka untuk mencapai kebahagiaan dan kepuasan yang lebih besar dalam hidup.

#### **d. Indikator *Spiritual Quotient***

Kecerdasan spiritual memiliki beberapa tanda-tanda atau indikator penting. Dalam Helfia (2021) indikator kecerdasan spiritual diuraikan sebagai berikut:

1. Beriman kepada Allah SWT;
2. Menumbuhkan makna dalam menyelesaikan persoalan;
3. Memiliki kemampuan untuk berbuat kebaikan;
4. Kesadaran diri dalam setiap aktivitas;
5. Berani menghadapi sebuah tantangan.

#### **2.1.2 *Self-Efficacy***

Orang yang pertama kali mencetuskan tentang *self-efficacy* atau efikasi diri adalah Albert Bandura. Asal mula teori *self-efficacy* adalah teori belajar sosial yang menjelaskan bahwa permulaan adaptasi dengan lingkungan salah satunya ditentukan oleh penilaian efikasi diri.

*Self-efficacy* merupakan konsep psikologis yang memainkan peran kunci dalam menentukan bagaimana seseorang menghadapi tantangan, mencapai tujuan,

dan mengelola stres dalam kehidupan sehari-hari. Keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk mengendalikan peristiwa yang mempengaruhi kehidupannya ini memiliki dampak besar pada motivasi, keberhasilan, dan kesejahteraan keseluruhan. Sebelum mendalami pengertian dan aspek-aspek lain dari *self-efficacy*, penting untuk memahami bagaimana keyakinan ini memengaruhi berbagai aspek kehidupan kita.

**a. Pengertian *Self-Efficacy***

Definisi *self-efficacy* menurut pencetusnya, Albert Bandura, adalah “*beliefs in one’s capabilities to organize and execute the course of action required to produce given attainments*” (Zimmerman, 2014). *Self-efficacy* merupakan keyakinan seseorang akan kemampuannya untuk mengatur dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian tertentu. Keyakinan efikasi diri mempengaruhi pilihan tindakan, besarnya usaha dan ketahanan ketika menghadapi kesulitan. Seseorang yang memiliki efikasi diri tinggi memilih melakukan usaha lebih besar dan pantang menyerah.

Efikasi diri mencerminkan keyakinan terhadap kemampuan untuk melakukan kontrol terhadap motivasi, perilaku, dan lingkungan sosial diri sendiri. Evaluasi diri kognitif ini mempengaruhi segala macam pengalaman manusia, termasuk tujuan yang diperjuangkan orang, jumlah energi yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan, dan kemungkinan mencapai tingkat kinerja perilaku tertentu. Tidak seperti konstruksi psikologis tradisional, keyakinan efikasi diri dihipotesiskan bervariasi tergantung pada domain fungsi dan keadaan di sekitar terjadinya perilaku (Carey & Forsyth, 2009).

Menurut penjelasan Flammer (2015), individu dengan keyakinan efikasi diri yang tinggi juga melaporkan perasaan sejahtera dan harga diri yang tinggi secara umum. Keyakinan efikasi diri mempengaruhi motivasi, ketekunan, sikap sosial, kesehatan, kesembuhan dari penyakit, efisiensi belajar, dan sebagainya. Senang rasanya menjadi baik. Orang-orang tersebut bersedia mengambil inisiatif dalam bidang terkait, menerapkan upaya jika diperlukan, dan tekun dalam upaya tersebut selama mereka yakin akan kemanjurannya. Tentu saja, inisiatif semacam ini terkadang tidak berhasil, namun lebih sering inisiatif tersebut memberikan kesempatan belajar dan mengarah pada pengalaman baru yang membuka perspektif baru tentang dunia dan pengembangan pribadi (efek bola salju). Orang yang optimis mempunyai rasa efikasi diri yang tinggi, tidak mudah menyerah, dan mampu mengatasi kesulitan yang tidak dimiliki orang lain.

Telah diketahui dengan baik bahwa efikasi diri yang sangat rendah dapat menjadi dasar terjadinya depresi, terutama jika hal ini dibarengi dengan keyakinan bahwa tidak hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengubah situasi namun tidak ada orang lain yang mampu membantu (ketidakberdayaan kronis dan universal, yaitu keputusasaan).

**b. Sumber *Self-Efficacy***

Dalam buku Efikasi Diri dan Perilaku Inovasi, Laily (2018) menjelaskan bahwa menurut Albert Bandura, efikasi diri bisa didapat, dipelajari, dan dikembangkan dari empat sumber informasi. Keempat sumber tersebut pada dasarnya merupakan stimulasi atau kejadian yang dapat memberikan inspirasi atau

pemantik dan pemangkit positif untuk berjuang menyelesaikan tugas atau problematika yang dihadapi.

Sumber-sumber efikasi diri tersebut adalah:

1. *Enactive Attainment and Performance Accomplishment* (Pengalaman Keberhasilan dan Pencapaian Prestasi). Pengalaman langsung individu dalam mencapai suatu prestasi dapat meningkatkan keyakinan dan penilaian terhadap efikasi dirinya, yang mendorong ketekunan dan kegigihan dalam mengatasi kesulitan;
2. *Vicarious Experience* (Pengalaman Orang Lain). Mengamati perilaku dan pengalaman orang lain membantu individu belajar dan meningkatkan efikasi dirinya, terutama jika ia merasa memiliki kemampuan yang setara atau lebih baik dari orang yang diamati;
3. *Verbal Persuasion* (Persuasi Verbal). Bujukan atau sugesti yang diberikan kepada individu untuk percaya bahwa ia dapat mengatasi masalahnya, meskipun metode ini biasanya menghasilkan efikasi diri yang tidak bertahan lama jika individu menghadapi peristiwa traumatis;
4. *Physiological State and Emotional Arousal* (Keadaan Fisiologis dan Psikologis). Kondisi emosional dan fisik individu, seperti kecemasan dan stres, memengaruhi persepsi efikasi dirinya. Rendahnya tingkat stres dan kecemasan biasanya menandakan efikasi diri yang tinggi, sementara tingkat stres dan kecemasan yang tinggi menandakan efikasi diri yang rendah.

**c. Aspek-aspek *Self-Efficacy***

Diferensiasi antar efikasi diri pada setiap individu terletak pada tiga aspek, yaitu *magnitude* (tingkat kesulitan tugas), *strength* (kekuatan keyakinan), dan *generality* (generalitas). Masing-masing dari ketiganya memiliki efek penting dalam kinerja individu.

1. *Magnitude*. Komponen ini berkaitan dengan kesulitan tugas. Apabila tugas-tugas yang dibebankan dan dihadapkan pada individu menurut tingkat kesulitannya maka individu tersebut akan lebih memilih tugas-tugas yang sederhana, sedang, dan sulit sesuai dengan batas kemampuan yang dirasakan untuk dilaksanakannya serta mampu menyelesaikan tugas-tugas tersebut dengan baik;
2. *Generality*. Komponen ini berkaitan dengan luas bidang tugas dengan keyakinan individu atas kemampuannya untuk menyelesaikan tugas tersebut. Beberapa individu akan merasa mampu melakukan tugas dalam bidang luas, sementara individu yang lain mungkin hanya bisa pada bidang tertentu dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut;
3. *Strength*. Komponen ini berkaitan dengan kemantapan dan kekuatan seseorang terhadap keyakinannya untuk bisa menyelesaikan tugas dengan baik dan sempurna. Individu dengan efikasi diri yang lemah lebih mudah menyerah pada ketidakberhasilan, sementara individu dengan efikasi diri yang kuat akan tetap berupaya meskipun dijumpai pengalaman yang menghambatnya (Fitriyah, 2019).

**d. Proses-proses yang Mempengaruhi *Self-Efficacy***

Beberapa proses utama yang mempengaruhi *self-efficacy*, yaitu proses kognitif, motivasional, afektif, dan selektif. Setiap proses ini berperan penting dalam menentukan bagaimana *self-efficacy* berkembang dan berfungsi dalam kehidupan sehari-hari (Laily, 2018). Penjelasananya sebagai berikut:

1. Proses Kognitif. Proses ini melibatkan pemikiran, termasuk pemerolehan, pengorganisasian, dan penggunaan informasi. Individu dengan efikasi diri tinggi cenderung membayangkan kesuksesan, sementara individu dengan efikasi diri rendah lebih sering membayangkan kegagalan. Persepsi kemampuan diri mempengaruhi pembentukan tujuan dan komitmen terhadap tujuan tersebut;
2. Proses Motivasi. Motivasi manusia sebagian besar dipicu melalui proses kognitif. Keyakinan akan kemampuan diri mempengaruhi penentuan tujuan, usaha, ketahanan menghadapi kesulitan, dan reaksi terhadap kegagalan. Terdapat tiga teori motivasi menurut Bandura: atribusi penyebab (penyebab kegagalan), harapan akan hasil (perilaku sesuai keyakinan), dan teori tujuan (tujuan meningkatkan motivasi);
3. Proses Afektif. Proses ini mengatur kondisi emosi dan reaksi emosional. Keyakinan individu terhadap kemampuan mengatasi stres mempengaruhi tingkat kecemasan dan depresi. Individu yang percaya pada kemampuan kontrol situasi cenderung tidak memikirkan hal-hal negatif, sedangkan individu yang merasa tidak mampu mengontrol situasi cenderung mengalami kecemasan tinggi dan pandangan negatif;

4. Proses Seleksi. Kemampuan individu memilih aktivitas dan situasi tertentu mempengaruhi efek kejadian. Individu menghindari aktivitas dan situasi yang di luar batas kemampuan mereka. Jika individu yakin mampu menangani situasi, mereka cenderung tidak menghindari situasi tersebut, yang kemudian dapat meningkatkan kemampuan, minat, dan hubungan sosial mereka.

**e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Self-Efficacy***

Tinggi rendahnya efikasi diri seseorang dalam melaksanakan tugas sangat bervariasi. Hal ini disebabkan oleh faktor yang berpengaruh dalam mempersepsikan kemampuan dirinya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi efikasi diri yaitu:

1. Budaya;
2. Jenis kelamin;
3. Sifat dari tugas yang dihadapi, semakin kompleks derajat kesulitan tugas yang dihadapi individu maka akan semakin rendah orang tersebut menilai kemampuan dirinya sendiri;
4. Insentif eksternal;
5. Insentif berupa *reward* yang diberikan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dengan baik dan berhasil;
6. Status atau peran individu dalam lingkungan (Fitriyah, 2019).

**f. Indikator *Self-Efficacy***

*Self-efficacy* atau efikasi diri merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk mencapai tujuan atau melakukan tugas tertentu. Indikator

*self-efficacy* membantu mengukur sejauh mana individu percaya pada kemampuannya untuk menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan.

Indikator *self-efficacy* dirumuskan oleh Brown dkk. sebagaimana diuraikan dalam Hatta *et al.* (2021) berikut:

1. Keyakinan diri dapat menyelesaikan pekerjaan;
2. Keyakinan dapat membangkitkan diri sendiri untuk melakukan langkah-langkah penting dalam menyelesaikan pekerjaan;
3. Percaya bahwa individu memiliki pilihan untuk melakukan upaya dengan gigih dan keras;
4. Keyakinan bisa menghadapi hambatan dan masalah;
5. Percaya mampu melakukan pekerjaan yang luas ataupun terbatas;

### **2.1.3 *Servant Leadership***

Blanchard (2018) mengatakan bahwa ketika orang mendengar ungkapan *servant leadership* atau kepemimpinan yang melayani, mereka sering kali kebingungan. Asumsi banyak orang adalah bahwa hal ini berarti para manajer harus bekerja untuk orang-orangnya, siapa yang akan memutuskan apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, di mana melakukannya, dan bagaimana melakukannya. Jika itu yang dimaksud dengan kepemimpinan yang melayani, bagi beberapa orang hal itu tidak terdengar seperti kepemimpinan sama sekali. Kedengarannya lebih seperti narapidana yang menjalani penjara, atau orang yang sedang berusaha menyenangkan semua orang.

Gagasan mengenai *servant leadership* ini muncul dari pembacaan Greenleaf terhadap *Journey to the East* karya Hermann Hesse. Dalam cerita ini ia melihat



sekelompok pria dalam perjalanan mistis, mungkin juga perjalanan Hesse sendiri. Tokoh sentral dari cerita ini adalah Leo, yang mendampingi pesta sebagai pelayan yang melakukan pekerjaan-pekerjaan kasar, namun juga menopang mereka dengan semangat dan lagunya. Dia adalah orang dengan kehadiran yang luar biasa. Semuanya berjalan baik sampai Leo menghilang. Kemudian kelompok tersebut menjadi kacau dan perjalanan ditinggalkan. Mereka tidak bisa melakukannya tanpa pelayan Leo.

Narator, salah satu pihak, setelah beberapa tahun mengembara, menemukan Leo dan dibawa ke dalam Ordo yang mensponsori perjalanan tersebut. Di sana dia menemukan bahwa Leo, yang pertama kali dia kenal sebagai pelayan, sebenarnya adalah kepala Ordo, seorang pemimpin yang hebat dan mulia.

Bagi Greenleaf, cerita ini dengan jelas mengatakan bahwa pemimpin besar dipandang sebagai pelayan terlebih dahulu, dan fakta sederhana itulah yang menjadi kunci kehebatannya. Leo sebenarnya adalah pemimpin sepanjang waktu, tapi dia adalah pelayan pertama karena itulah dia, jauh di lubuk hatinya. Kepemimpinan dianugerahkan kepada seseorang yang pada dasarnya adalah seorang pelayan (Jondar, 2021).

#### **a. Pengertian *Servant Leadership***

*Servant leadership* berasal dari 2 (dua) kata dalam Bahasa Inggris, yakni dari kata *servant* dan *leadership*. *Servant* berarti melayani, sedangkan *leadership* berarti kepemimpinan. Model kepemimpinan ini merupakan konsep kepemimpinan etis yang diperkenalkan oleh Greenleaf pertama kali pada tahun 1970. Inti dari model kepemimpinan pelayan ini adalah menempatkan pelayanan kepada orang

lain, termasuk karyawan, pelanggan, dan masyarakat, sebagai prioritas utama. *Servant leadership* menurut pencetusnya, Greenleaf, merupakan kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari dalam hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu untuk menjadi pihak pertama yang melayani (Waruwu, 2020; Mubarak & Ukhrowiyah, 2024).

Para peneliti kepemimpinan yang melayani sering merujuk pada tulisan Greenleaf untuk menjelaskan konsep ini. Namun, definisi yang lain juga ada seperti yang dirumuskan oleh Larry Spears (2010), seorang pengikut Greenleaf. Secara ringkas ia mendefinisikan *servant leadership* sebagai model kepemimpinan jenis baru – sebuah model yang menempatkan pelayanan kepada orang lain sebagai prioritas nomor satu. Kepemimpinan yang melayani menekankan peningkatan pelayanan kepada orang lain; pendekatan holistik dalam bekerja; mempromosikan rasa kebersamaan; dan pembagian kekuasaan dalam pengambilan keputusan.

Selain itu, definisi lain disampaikan oleh Ye *et al.* (2019) bahwa *servant leadership* merupakan gaya kepemimpinan di mana pemimpin mengutamakan kejujuran dan mendedikasikan dirinya untuk kemajuan orang lain. Liden *et al.* (2014) juga menjelaskan bahwa pemimpin model ini bertujuan untuk mengutamakan kebutuhan karyawannya, membantu pendukung untuk memahami potensi penuh mereka dan menginspirasi pendukung untuk menyelesaikan pekerjaan mereka (Wok, 2021).

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Servant Leadership***

Bennet (2014) menyatakan bahwa terdapat kondisi-kondisi yang sudah ada sebelumnya atau yang berdampak pada kepemimpinan yang melayani. Di

antaranya adalah *context and culture* (konteks dan budaya), *leader attributes* (atribut pemimpin), and *follower receptivity* (penerimaan pengikut).

*Context and culture* menyatakan bahwa, “kepemimpinan yang melayani tidak terjadi dalam ruang hampa namun dalam konteks organisasi tertentu dan budaya tertentu (Northouse, 2013).” Jika kepemimpinan yang melayani terjadi dalam budaya tertentu, maka tidak semua orang bisa menjadi pemimpin yang melayani.

*Leader attributes* adalah kualitas dan disposisi pemimpin dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi proses kepemimpinan yang melayani. Menurut Northouse (2013), “orang berbeda dalam berbagai bidang seperti perkembangan moral, kecerdasan emosional, dan penentuan nasib sendiri dan sifat-sifat ini berinteraksi dengan kemampuan mereka untuk terlibat dalam kepemimpinan yang melayani”. Jika sifat-sifat tersebut berinteraksi dengan kemampuan mereka untuk terlibat dalam kepemimpinan yang melayani, bagaimana mereka bisa menjadi pemimpin yang melayani?

*Follower receptivity* adalah faktor lain yang mempengaruhi dampak kepemimpinan yang melayani. Northouse, (2013), mengemukakan bahwa tidak semua bawahan mau bekerja dengan pemimpin yang melayani. Mereka percaya bahwa kepemimpinan yang melayani setara dengan pengelolaan mikro dan mereka tidak ingin pemimpinnya mengenal mereka lebih jauh (Bennett, 2014).

### **c. Karakteristik *Servant Leadership***

Dalam Thakore (2013) dijelaskan karakteristik *servant leadership* sebagai berikut:

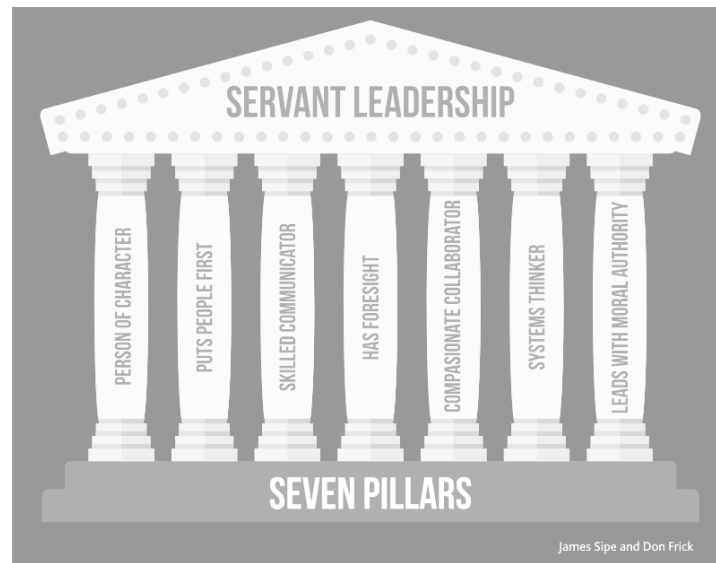
1. Mendengarkan (*Listening*). Pemimpin pelayan mendahulukan mendengarkan orang lain. Mereka berusaha memahami dan menghargai pandangan serta perasaan orang lain sebelum memberikan respons atau mengambil keputusan;
2. Empati (*Empathy*). Pemimpin pelayan memiliki kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Mereka menghargai dan mengakui nilai individu, bahkan dalam situasi yang sulit atau menantang;
3. Penyembuhan (*Healing*). Pemimpin pelayan berusaha untuk menyembuhkan luka emosional dan mendukung kesejahteraan orang lain. Mereka menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan penyembuhan pribadi;
4. Kesadaran (*Awareness*). Pemimpin pelayan memiliki kesadaran yang tajam tentang diri mereka sendiri dan orang lain. Mereka memahami konteks situasional dan bertindak dengan bijaksana berdasarkan pemahaman tersebut;
5. Persuasif (*Persuasion*). Pemimpin pelayan menggunakan persuasi daripada kekuasaan otoritatif untuk mempengaruhi orang lain. Mereka mengajak orang untuk berpartisipasi dan bekerja sama melalui argumen yang logis dan inspiratif;
6. Pemahaman (*Conceptualization*). Pemimpin pelayan mampu melihat gambaran besar dan berpikir jauh ke depan. Mereka memiliki visi jangka panjang dan mampu menginspirasi orang lain untuk mengejar tujuan yang lebih tinggi;
7. Tinjauan Masa Depan (*Foresight*). Pemimpin pelayan menggunakan pengalaman masa lalu dan pemahaman saat ini untuk memprediksi konsekuensi masa depan dari keputusan dan tindakan mereka;

8. Pengelolaan (*Stewardship*). Pemimpin pelayan merasa bertanggung jawab atas sumber daya yang dipercayakan kepada mereka. Mereka menjaga dan mengelola sumber daya dengan bijaksana untuk kesejahteraan Bersama;
9. Pengembangan Orang Lain (*Commitment to the Growth of People*). Pemimpin pelayan berkomitmen untuk mengembangkan potensi orang lain. Mereka memberikan dukungan, pelatihan, dan kesempatan bagi individu untuk berkembang secara profesional dan pribadi;
10. Membangun Komunitas (*Building Community*). Pemimpin pelayan berupaya membangun rasa kebersamaan dan keterhubungan dalam organisasi atau kelompok. Mereka menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung kolaborasi serta rasa saling memiliki.

Karakteristik-karakteristik ini mencerminkan filosofi kepemimpinan yang berfokus pada melayani orang lain, memprioritaskan kebutuhan mereka, dan mempromosikan kesejahteraan serta pertumbuhan individu dan komunitas.

**d. Pilar *Servant Leadership***

Pinegar menjelaskan dalam buku *Seven Pillars of Servant Leadership: Practicing the Wisdom of Leading*; Serving, Frick dan Sipe memberikan kerangka komprehensif tentang kompetensi paling penting yang dimiliki oleh pemimpin pelayan yang efektif (Pinegar, 2018).



Sumber: [www.mtdtraining.com](http://www.mtdtraining.com)

**Gambar 2.2**  
*Seven Pillars of Servant Leadership*

Pemimpin yang melayani adalah orang yang berkarakter yang menjaga integritas, menunjukkan kerendahan hati, dan melayani tujuan yang lebih tinggi. Seorang pemimpin yang melayani mengutamakan orang lain dengan melayani dengan cinta, menunjukkan kepedulian dan kepedulian, serta membimbing orang lain. Pemimpin yang melayani adalah komunikator terampil yang menunjukkan empati, menerima masukan, dan persuasif. Pemimpin yang melayani adalah kolaborator penuh kasih yang mengungkapkan penghargaan, membangun tim, dan mengarahkan konflik. Seorang pemimpin yang melayani memiliki pandangan jauh ke depan, visioner, menunjukkan kreativitas pemikiran dan melakukan penilaian yang baik. Seorang pemimpin yang melayani adalah seorang pemikir sistem yang merasa nyaman dengan kompleksitas, menunjukkan kemampuan beradaptasi dan mempertimbangkan “kebaikan yang lebih besar”. Terakhir, seorang pemimpin

yang melayani memimpin dengan otoritas moral yang diberikan oleh orang lain melalui konsistensi dan bobot keteladanannya.

Saat ini, kepemimpinan yang melayani telah dikaitkan dengan keberhasilan beberapa perusahaan dengan kinerja paling tinggi dan paling menguntungkan di dunia, seperti *Whole Foods*, *Home Depot*, *Starbucks*, *UPS*, *Southwest Airlines*, dan *Chick-fil-A* dan telah membuka jalan bagi keberhasilan perusahaan. perubahan haluan yang luar biasa, seperti *Popeyes Louisiana Kitchen* yang melaksanakan rencana pertumbuhan agresif yang bertujuan untuk melayani kepentingan pemilik waralaba terlebih dahulu, yang menghasilkan lonjakan rata-rata penjualan restoran sebesar 25% dan peningkatan substansial dalam pangsa pasar, profitabilitas, dan harga saham. Ketika para pemimpin melayani organisasinya, organisasi itu sendiri mulai bertindak seperti pemimpin yang melayani masyarakat luas, yang kita lihat dalam berbagai cara—mulai dari penciptaan sponsor perusahaan untuk mendukung organisasi nirlaba hingga pengembangan dan penerapan sistem yang kuat. inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan. Kepemimpinan yang melayani adalah alat dan jalan yang ampuh untuk mengubah dunia kita.

#### **d. Indikator *Servant Leadership***

Pemimpin yang melayani mempraktikkan apa yang mereka katakan, mengakui kesalahan dan keterbatasan mereka dan tidak bersikap defensif ketika keputusan dan tindakan mereka dipertanyakan. Menurut Antonio *et al.* (2019), pemimpin pelayan yang otentik diwujudkan dalam 5 (lima) indikator, yaitu:

1. *Humility* (Kerendahan Hati);
2. *Integrity* (Integritas);

3. *Accountability* (Akuntabilitas);
4. *Security* (Keamanan);
5. *Vulnerability* (Kerentanan).

#### **2.1.4 Teknologi**

Perkembangan ilmu pengetahuan yang pesat adalah sesuatu yang kita semua sadari seiring berjalannya waktu. Inovasi baru, seperti perkembangan teknologi yang mendukung kemajuan modern, muncul dari kemajuan ilmu pengetahuan ini. Hingga saat ini, kemajuan teknologi telah mendigitalisasi dunia, termasuk di Indonesia. Kemajuan teknologi yang cepat ini telah memungkinkan penggunaan teknologi sebagai alat untuk mempermudah pekerjaan di hampir semua bidang dan instansi.

##### **a. Pengertian Teknologi**

Kata “*Techne*” secara luas berarti “keterampilan” dan “seni.” Keselarasan kedua penafsiran kata Yunani tersebut mengacu pada hubungan logis yang ada di antara keduanya: untuk menciptakan sesuatu memerlukan keterampilan dan seni. Keterampilan dan seni dapat dianggap sebagai metonim untuk penciptaan. Meskipun demikian, sebagai metonim, kata-kata tersebut tidak boleh disalahartikan (Volti, 2009; Carroll, 2017). Secara harfiah, teknologi dapat diartikan sebagai pengetahuan tentang cara (Suhartawan & Hasanah, 2023).

Menurut Carroll (2017), dalam arti sempit teknologi terdiri dari benda-benda yang diproduksi seperti perkakas (kapak, mata panah, dan peralatan modern lainnya) dan wadah (pot, tempat penampungan air, bangunan). Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan manusia (misalnya, dengan palu Anda dapat



menerapkan gaya yang lebih kuat pada suatu objek) atau untuk memungkinkan manusia melakukan tugas yang tidak dapat mereka lakukan (dengan pot Anda dapat mengangkut air dalam jumlah yang lebih besar; dengan Anda tangan Anda tidak bisa). Para insinyur menyebut benda-benda tersebut sebagai “perangkat keras”. Para antropolog berbicara tentang “artefak”.

Dalam *Oxford Learner's Dictionaries*, teknologi adalah *scientific knowledge used in practical ways in industry, for example in designing new machines*, pengetahuan ilmiah yang digunakan secara praktis dalam industri, misalnya dalam merancang mesin baru.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 tahun 2009 Tentang Perizinan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Yang Berisiko Tinggi dan Berbahaya, Teknologi adalah cara atau metode serta proses atau produk yang dihasilkan dari penerapan dan pemanfaatan berbagai disiplin ilmu pengetahuan yang menghasilkan nilai bagi pemenuhan kebutuhan, kelangsungan, dan peningkatan mutu kehidupan manusia.

Menurut Hamalik dalam (Makki, 2020), teknologi merupakan produk budaya dan sekaligus bagian dari budaya itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa inovasi adalah aspek material dari budaya. Masyarakat bergantung pada teknologi untuk memenuhi kebutuhannya. Selama ratusan tahun, manusia telah menciptakan dan menemukan berbagai teknologi baru melalui berbagai penemuan, yang kemudian digunakan untuk menjalani kehidupannya.

Dari beberapa definisi teknologi sebelumnya, kita dapat menyimpulkan bahwa teknologi adalah alat yang mempermudah semua pekerjaan manusia.

Dengan adanya teknologi, setiap orang bisa menjalankan tugasnya dengan lebih efisien.

**b. Komponen Teknologi**

Dalam bidang teknik, khususnya teknik industri, pemahaman tentang teknologi dalam proses transformasi dari input menjadi output sangat penting. Dalam konteks ini, teknologi dapat dilihat sebagai gabungan dari empat komponen dasar, yaitu *technoware*, *humanware*, *infoware*, dan *orgaware* (Anwar, 2017). Penjelasannya sebagai berikut:

1. *Technoware*. Peralatan dan fasilitas produksi, yang terkait dengan teknologi berbentuk objek. *Technoware* mencakup semua fasilitas fisik yang dibutuhkan untuk operasi transformasi seperti instrumen, peralatan, mesin, dan pabrik.
2. *Humanware*. Keterampilan dan pengalaman produksi, yang berhubungan dengan teknologi berbentuk manusia. *Humanware* mencakup semua keterampilan yang diperlukan untuk operasi transformasi, seperti keahlian, kreativitas, ketahanan, dan ketekunan.
3. *Infoware*. Fakta dan informasi produksi, yang merujuk pada teknologi berbentuk dokumen. *Infoware* mencakup semua fakta dan data yang terkumpul dan diperlukan untuk operasi transformasi, seperti desain, spesifikasi, observasi, relasi, persamaan, peta, dan teori.
4. *Orgaware*. Pengaturan dan keterhubungan produksi, yang berhubungan dengan teknologi berbentuk institusi. *Orgaware* mencakup semua pengaturan yang diperlukan untuk operasi transformasi, seperti pengelompokan, alokasi, sistematisasi, organisasi, dan jaringan.

### c. Ruang Lingkup Teknologi

Ruang lingkup teknologi mencakup berbagai bidang yang memanfaatkan perkembangan dan penerapan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas dalam berbagai sektor. Ruang lingkup teknologi antara lain:

1. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Teknologi informasi dan komunikasi adalah suatu upaya untuk menyampaikan informasi dengan menggunakan perangkat komputer baik menggunakan perangkat keras maupun perangkat lunak (Hidayatullah, 2021);
2. Teknologi Industri. Teknologi Industri adalah hasil pengembangan, perbaikan, invensi, dan/atau inovasi dalam bentuk teknologi proses dan teknologi produk termasuk rancang bangun dan perekayasaan, metode, dan/atau sistem yang diterapkan dalam kegiatan Industri (Perpres No. 118 Tahun 2020). Contoh penerapannya otomatisasi dan robotika, manufaktur aditif (*3D printing*), sistem kontrol dan pemantauan, dan teknologi pengolahan bahan;
3. Teknologi Medis. Teknologi medis mencakup beragam instrumen, perangkat medis, perangkat lunak (termasuk kecerdasan buatan), dan bahan yang dirancang khusus untuk aplikasi medis. Teknologi ini melayani berbagai fungsi dalam perawatan kesehatan, dari barang dasar seperti plester luka hingga teknologi canggih seperti pemindai tubuh dan perangkat medis implan aktif (EBD, 2023);
4. Teknologi Lingkungan. Teknologi lingkungan, juga dikenal sebagai '*green*' atau '*clean*' *technology*, mengacu pada penerapan ilmu lingkungan dalam pengembangan teknologi baru yang bertujuan untuk melestarikan, memantau,

atau mengurangi dampak buruk yang sering ditimbulkan manusia terhadap lingkungan saat mengonsumsi sumber dayanya. Pembangunan berkelanjutan merupakan inti dari teknologi lingkungan - praktik yang diadopsi yang mendorong pembangunan ekonomi dengan menghindari penipisan sumber daya alam dan polusi lebih lanjut (*Envirotech*, 2014);

5. Teknologi Pendidikan. Teknologi pendidikan adalah kajian dan praktik yang bertujuan membantu proses belajar dan meningkatkan kinerja melalui pembuatan, penggunaan, dan pengelolaan sumber serta proses teknologi yang memadai. Istilah ini sering dikaitkan dengan teori belajar dan pembelajaran. Sementara teori belajar mencakup proses dan sistem dalam belajar, teknologi pendidikan mencakup sistem lain yang digunakan untuk mengembangkan kemampuan manusia (Yuberti, 2015);
6. Teknologi Pertanian. Teknologi pertanian adalah penerapan ilmu teknik dalam aktivitas pertanian. Ini melibatkan penerapan prinsip-prinsip matematika dan sains alam untuk memanfaatkan sumber daya pertanian dan sumber daya alam secara ekonomis demi kesejahteraan manusia. Cakupannya mencakup berbagai penerapan ilmu teknik, mulai dari budidaya hingga pemasaran. Istilah lain untuk teknologi pertanian termasuk teknik pertanian, teknologi pangan, dan agroindustry (*Megavitry et al.*, 2022).

Dengan memahami ruang lingkup teknologi ini, kita dapat melihat bagaimana berbagai sektor memanfaatkan inovasi teknologi untuk mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang yang ada. Inovasi teknologi tidak hanya

mempercepat proses tetapi juga memberikan solusi yang lebih efisien dan efektif untuk berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.

#### **d. Dampak Teknologi**

Masih ada banyak perdebatan terkait kemajuan dan perkembangan teknologi yang berlangsung sangat pesat saat ini. Teknologi canggih yang muncul dapat mempermudah berbagai pekerjaan manusia sehari-hari. Namun, perkembangan ini juga membawa dampak positif dan negatif bagi masyarakat (Dwi, 2023).

##### **1. Dampak Positif**

- Meringankan berbagai masalah. Teknologi membantu meringankan berbagai masalah yang dihadapi manusia;
- Menyederhanakan dan mempercepat pekerjaan. Semua hal dapat dilakukan lebih mudah dan cepat dengan bantuan teknologi;
- Mengurangi penggunaan bahan alami. Teknologi membantu mengurangi penggunaan bahan alami yang semakin langka;
- Mendorong kemajuan dan modernisasi. Teknologi membawa manusia menuju kemajuan dan modernisasi.

##### **2. Dampak Negatif**

- Polusi dan pencemaran. Teknologi menyebabkan polusi dan pencemaran, seperti limbah industri dan asap kendaraan;
- Kerusakan moral dan akhlak. Konten negatif di media internet dapat merusak moral dan akhlak individu;

- Meningkatkan kemalasan. Teknologi yang mempermudah pekerjaan manusia dapat membuat masyarakat menjadi malas;
- Kesenjangan sosial. Perbedaan penguasaan teknologi menyebabkan kesenjangan sosial antara si kaya dan si miskin.

Secara keseluruhan, teknologi memberikan manfaat besar dalam mempermudah hidup kita dan mendorong kemajuan. Namun, penggunaan teknologi yang tidak bijak juga dapat menimbulkan berbagai masalah. Oleh karena itu, penting untuk menggunakan teknologi secara bijak agar dampak negatifnya dapat diminimalkan.

#### e. **Indikator Teknologi**

Sutarman (2012) menjelaskan tentang indikator yang dapat digunakan dalam mengukur suatu manfaat dari penggunaan teknologi informasi. Indikator-indikator tersebut adalah kecepatan, konsistensi, ketepatan, dan keandalan (Widayati & Abdurahim, 2022).

##### 1. Kecepatan (*Speed*)

Kecepatan mengacu pada seberapa cepat teknologi dapat menyelesaikan tugas atau memproses informasi. Dalam konteks teknologi informasi, kecepatan dapat diukur melalui waktu *respons*, *throughput*, dan *latency*. Kecepatan adalah indikator kunci dalam menilai performa sistem teknologi, terutama dalam aplikasi yang membutuhkan respons waktu nyata seperti perdagangan elektronik, permainan online, dan aplikasi bisnis kritis.

## 2. Konsistensi (*Consistency*)

Konsistensi mengacu pada kemampuan teknologi untuk menghasilkan output yang sama setiap kali digunakan dalam kondisi yang serupa. Konsistensi penting untuk memastikan bahwa teknologi dapat diandalkan dan memberikan hasil yang dapat diprediksi. Konsistensi memastikan bahwa sistem teknologi dapat dipercaya oleh pengguna dan memberikan hasil yang stabil, yang esensial dalam aplikasi bisnis, pengolahan data, dan layanan pelanggan.

## 3. Ketepatan (*Accuracy*)

Ketepatan mengacu pada sejauh mana teknologi dapat menghasilkan output yang benar atau sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan. Ketepatan sangat penting dalam aplikasi yang memerlukan hasil yang presisi, seperti analisis data, pengolahan citra, dan sistem otomatis. Ketepatan adalah kunci dalam memastikan bahwa data yang dihasilkan oleh teknologi dapat diandalkan dan berguna untuk pengambilan keputusan, baik dalam konteks ilmiah, medis, maupun bisnis.

## 4. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mengacu pada kemampuan teknologi untuk berfungsi dengan baik dan bebas dari kegagalan selama periode waktu tertentu dalam kondisi operasi yang ditentukan. Keandalan adalah indikator utama dalam menilai kualitas teknologi. Keandalan sangat penting untuk menjaga kontinuitas bisnis, mencegah kehilangan data, dan menghindari *downtime* yang dapat merugikan.

Dengan memahami dan menerapkan indikator-indikator ini, perusahaan dan pengembang teknologi dapat memastikan bahwa produk dan sistem yang mereka

kembangkan tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna tetapi juga dapat diandalkan dan efisien dalam jangka panjang.

Menurut Asiyatun (2012) indikator variabel pemanfaatan teknologi sistem informasi terdiri dari beberapa indikator: intensitas penggunaan, frekuensi penggunaan, dan perangkat lunak yang digunakan (Sari *et al.*, 2021).

### **2.1.5 Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah aspek krusial dalam upaya mencapai tujuan perusahaan atau instansi. Dengan kinerja pegawai yang baik, perusahaan atau instansi akan mampu meraih tujuan yang diharapkannya. Hal ini disebabkan karena kinerja merupakan penentu keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan. Dalam setiap organisasi, manusia menjadi komponen vital yang menggerakkan organisasi tersebut.

Kinerja karyawan merujuk pada seberapa efektif seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau instansi. Kinerja ini mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas pekerjaan, produktivitas, efisiensi, kecepatan dalam menyelesaikan tugas, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan.

#### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode. Kinerja dinilai berdasarkan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Standar kinerja mencakup aspek kerja dan perilaku kerja, dan kinerja dikatakan baik jika memenuhi standar tersebut, dan kurang atau tidak baik jika tidak memenuhi (Raymond *et al.*, 2023).



Mangkunegara menyatakan bahwa kinerja berasal dari istilah “*job performance*” yang merujuk pada hasil atau prestasi kerja, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam suatu periode waktu tertentu (biasanya per jam). Kinerja ini terkait dengan pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2015).

Hasibuan mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Hasil ini dicapai melalui kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Kinerja diukur berdasarkan tingkat pencapaian atau hasil kerja dibandingkan dengan standar kualitas dan kuantitas yang telah ditetapkan untuk setiap pegawai atau karyawan dalam jangka waktu tertentu (Hasibuan, 2019).

Sementara itu, menurut Silaen *et al.* (2021), pencapaian seseorang dalam pekerjaannya dikenal sebagai *actual performance* atau *job performance*, yang biasa disebut dengan kinerja. Ketika seorang karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan mencapai hasil yang baik baik dari segi kualitas maupun kuantitas, itu juga disebut sebagai kinerja. Secara umum, kinerja didefinisikan sebagai prestasi kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang telah disepakati bersama.

(Budiyanto & Mochklas, 2020) menjelaskan bahwa kinerja adalah gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, atau kebijakan dalam mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi secara sah, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral serta etika yang telah dituangkan dalam strategi perencanaan (*strategic planning*) organisasi tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas kita bisa simpulkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja karyawannya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai instansi.

**b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Beberapa teori menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, baik sebagai individu maupun dalam konteks kerja di lingkungan tertentu. Setiap individu memiliki karakteristik fisik dan non-fisik yang unik. Namun, keberadaan dan perilaku manusia tidak dapat dipisahkan dari lingkungan tempat tinggal dan tempat kerja mereka.

Dalam Masram & Mu'ah (2017), dijelaskan 4 (empat) faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, di antaranya efektivitas dan efisiensi, otoritas (wewenang), disiplin, dan inisiatif.

Efektivitas dan efisiensi adalah dua faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan. Efektivitas mengacu pada kemampuan karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Karyawan yang efektif dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik, menghasilkan output yang memenuhi atau melebihi standar yang diharapkan. Sementara itu, efisiensi berkaitan dengan bagaimana karyawan menggunakan sumber daya yang tersedia, termasuk waktu, tenaga, dan material, untuk mencapai hasil yang optimal. Efisiensi berarti meminimalkan pemborosan dan meningkatkan produktivitas.

Otoritas atau wewenang adalah hak yang dimiliki oleh individu dalam suatu organisasi untuk mengambil keputusan dan mengarahkan orang lain. Karyawan

yang diberikan wewenang cenderung memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar dan termotivasi untuk mencapai hasil yang lebih baik. Wewenang yang jelas juga membantu mengurangi kebingungan mengenai peran dan tanggung jawab, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja.

Disiplin adalah ketaatan karyawan terhadap peraturan dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi. Disiplin mencakup kepatuhan terhadap jadwal kerja, kode etik, dan prosedur operasional standar. Karyawan yang disiplin cenderung lebih dapat diandalkan dan konsisten dalam kinerja mereka.

Inisiatif adalah kemampuan dan kemauan karyawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan tanpa harus diperintah atau diawasi secara terus-menerus. Karyawan yang memiliki inisiatif biasanya proaktif dalam menyelesaikan masalah, mencari peluang untuk perbaikan, dan bertindak sebelum diminta. Mereka cenderung lebih kreatif dan inovatif dalam pekerjaan mereka.

Dari penjelasan di atas, bisa diambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi, memberikan otoritas yang tepat, menerapkan disiplin yang konsisten, dan mendorong inisiatif. Semua faktor ini saling terkait dan berkontribusi terhadap pencapaian kinerja yang optimal dalam organisasi.

### **c. Karakteristik Kinerja Karyawan**

Karakteristik kinerja karyawan merujuk pada serangkaian atribut atau sifat-sifat yang melekat pada seorang karyawan dan secara langsung memengaruhi kemampuannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam lingkup pekerjaannya. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari sikap dan motivasi hingga

keterampilan dan kemampuan teknis yang relevan dengan pekerjaan yang dijalankan.

Dengan kata lain, karakteristik ini menjadi pondasi bagi bagaimana seorang karyawan berinteraksi dengan pekerjaannya, rekan kerja, dan lingkungan kerja secara keseluruhan. Misalnya, seorang karyawan yang memiliki karakteristik kepemimpinan yang kuat mungkin cenderung efektif dalam memimpin tim, sementara karyawan yang memiliki karakteristik analitis yang baik dapat lebih berhasil dalam menyelesaikan tugas yang kompleks. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang karakteristik kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan untuk menilai, mengembangkan, dan memanfaatkannya secara optimal dalam mencapai tujuan bisnis mereka.

Berikut ini beberapa karakteristik yang menunjukkan bahwa seorang karyawan dikatakan memiliki kinerja yang baik:

1. Memiliki etika kerja yang baik. Etika kerja adalah sesuatu yang tidak semua orang terapkan dengan benar. Hal-hal kecil yang berkaitan dengan etika sangat penting dan terlihat jelas jika diabaikan. Misalnya, jika rekan kerja sedang berbicara, tetapi Anda malah sibuk dengan ponsel atau mengalihkan pandangan ke arah lain. Contoh sederhana ini dapat membuat kinerja Anda tampak kurang profesional;
2. Memiliki motivasi tinggi. Karyawan yang termotivasi selalu membawa perkembangan dan kemajuan dalam pekerjaan dan ide-ide mereka. Motivasi membuat karyawan terus maju dalam mencapai tujuan. Selain itu, karyawan

yang baik akan mengoptimalkan segala jenis pekerjaannya di manapun mereka berada;

3. Melakukan evaluasi diri dengan serius. Setiap karyawan tentu tidak luput dari kesalahan dan selalu ada evaluasi dari atasan. Karyawan yang baik menerima evaluasi dengan serius dan berniat memperbaiki kesalahannya. Evaluasi dari atasan tidak hanya membantu Anda menjadi lebih baik, tetapi juga memberi kesempatan untuk bersaing dengan rekan kerja lainnya demi mencapai jabatan yang diinginkan.

Dengan memperhatikan etika, motivasi, dan evaluasi diri, seorang karyawan dapat menunjukkan kinerja yang baik dan profesional di tempat kerja (Santoso, 2022).

#### **d. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan**

Indikator kinerja karyawan adalah alat pengukuran yang spesifik dan terukur yang digunakan oleh perusahaan untuk mengevaluasi dan memantau kinerja individu di dalam organisasi. Dengan menggunakan indikator ini, manajemen dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang sejauh mana karyawan berhasil mencapai tujuan dan tanggung jawab mereka. Hal ini mencakup pencapaian target kuantitatif, seperti penjualan yang ditetapkan, produktivitas, atau hasil finansial tertentu, serta pencapaian target kualitatif, seperti kualitas layanan atau kepuasan pelanggan. Lebih dari sekadar mengukur kinerja individu, indikator ini juga memberikan wawasan tentang kontribusi karyawan terhadap kesuksesan dan pertumbuhan keseluruhan perusahaan. Dengan memahami kinerja karyawan melalui indikator ini, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan,

memberikan umpan balik yang konstruktif kepada karyawan, dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Menurut Robbins dalam Silaen *et al.* (2021) terdapat 5 (lima) indikator untuk mengevaluasi kinerja karyawan, yang meliputi:

- a. Kualitas Kerja. Tingkat kesempurnaan tugas yang diselesaikan oleh karyawan berdasarkan pada keterampilan dan kemampuan mereka, serta persepsi karyawan terhadap hasil kerja yang dihasilkan;
- b. Kuantitas Kerja. Jumlah kegiatan atau unit yang berhasil diselesaikan oleh karyawan dalam siklus aktivitas tertentu, diukur dalam aspek kuantitatif;
- c. Ketepatan Waktu. Kemampuan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu dan mengoptimalkan penggunaan waktu dengan kegiatan lainnya;
- d. Efektifitas. Meningkatkan hasil dari setiap unit penggunaan sumber daya dengan memaksimalkan tingkat pemanfaatan sumber daya organisasi yang tersedia, termasuk tenaga kerja, keuangan, dan bahan baku;
- e. Komitmen. Tingkat dedikasi karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka terhadap perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja.

#### **2.1.6 Penelitian yang Relevan**

Guna menjadi acuan dan dasar bagi penelitian ini, ditampilkan pula penelitian terdahulu yang relevan. Acuan penelitian-penelitian disesuaikan dengan topik dan variabel yang diteliti. Berikut ini daftar penelitian sebelumnya yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian yang Relevan**

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber
1	(Khodijah & Sukirman, 2014)  Hubungan Antara Kecerdasan Spiritual dan <i>Self-Efficacy</i> dengan Kinerja Guru Madrasah Aliyah Al-Fatah Palembang	Persamaan: Variable independen yang sama yakni Kecerdasan Spiritual dan <i>Self-Efficacy</i> Variabel dependen sama yakni kinerja.  Perbedaan: Di penelitian tersebut tidak ada variabel independen <i>servant leadership</i> dan teknologi.	Ada hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan spiritual dan <i>self-efficacy</i> dengan kinerja.	TA'DIB, Vol. XIX, No. 01, Edisi Juni 2014
2	(Simarmata & Nursamsiyah, 2018)  Pengaruh <i>Intelligence Quotient, Emotional Quotient, Spiritual Quotient</i> , dan <i>Self Efficacy</i> terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris Pada Beberapa Kantor Akuntan Publik Di Jakarta Selatan)	Persamaan: Variable independen yang sama yakni Kecerdasan Spiritual dan <i>Self-Efficacy</i> Variabel dependen sama yakni kinerja.  Perbedaan: Di penelitian tersebut tidak ada variabel independen <i>servant leadership</i> dan teknologi.	Kecerdasan spiritual tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja auditor.  <i>Self-Efficacy</i> berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja auditor.	Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Ekonomi Volume .3. No. 2 Agustus 2018
3	(Setiowati & Yulianti, 2024)  Pengaruh <i>Spiritual Quotient, Servant Leadership</i> dan Budaya Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dan Kinerja Karyawan Pada Yayasan Nurul Hayat Surabaya	Persamaan: Variabel independen yang sama yakni Kecerdasan Spiritual dan <i>Self-Efficacy</i> Variabel dependen sama yakni kinerja.  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>self-efficacy</i> dan teknologi	<i>Spiritual quotient</i> dan <i>servant leadership</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	Jurnal Ekonomi Dirgantara Volume 8 No 1 Tahun 2024 ISSN: 27266250
4	(Mukaroh & Nani, 2021)  Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan	Persamaan: Variabel independen ada yang sama yakni kecerdasan spiritual. Variabel dependen sama yakni kinerja karyawan.  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>self-efficacy, servant leadership</i> dan teknologi.	Kecerdasan spiritual tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	Jurnal Manajemen Bisnis Islam Volume 2 No 1 (2021) ISSN: 2715-825X
5	(Hidayah, 2019)  Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro	Persamaan: Variabel independen ada yang sama yakni kecerdasan spiritual. Variabel dependen sama yakni kinerja karyawan.  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>self-efficacy, servant leadership</i> dan teknologi.	Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan	Jurnal Ilmu Manajemen Volume 7 Nomor 1 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

		Menggunakan OCB sebagai intervening	
6	(Sholihah, 2019)  Pengaruh <i>Emotional Quotient</i> dan <i>Spiritual Quotient</i> terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang Melalui <i>Engagement</i> Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	Persamaan: Variabel independen ada yang sama yakni kecerdasan spiritual.  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>self-efficacy</i> , <i>servant leadership</i> dan teknologi. Menggunakan <i>engagment</i> sebagai <i>intervening</i>	<i>Spiritual quotient</i> yang dibentuk dari indikator kesadaran transendental, pengalaman spiritual, kesabaran dan pengampunan berpengaruh kepada kinerja pegawai dinas tenaga kerja kabupaten malang baik.  Volume 4 Nomor 1 Maret 2019 Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Islam Malang p-ISSN: 2541-6030 e-ISSN: 2621-6957
7	(Tho'in et al., 2023)  <i>Analysis of Spiritual Intelligence and Organizational Commitment to Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior (OCB) As Intervening Variables in BMT Amanah Ummah Sukoharjo</i>	Persamaan: Variabel independen ada yang sama yakni kecerdasan spiritual.  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>self-efficacy</i> , <i>servant leadership</i> dan teknologi. Menggunakan OCB sebagai <i>intervening</i>	Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara positif  International Journal of Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed – International Journal Vol-7, Issue-1, 2023 (IJEBAR) E-ISSN: 2614-1280 P-ISSN 2622-4771
8	(Ary et al., 2019)  Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> dan <i>Locus of Control</i> terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Ramayana Mal Bali)	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>self-efficacy</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>servant leadership</i> dan teknologi.	<i>Self-efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Ramayana Mal Bali  E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 1, 2019: 6990 - 7013 ISSN: 2302-8912
9	(Julita et al., 2019)  Pengaruh Kecerdasan Emosional dan <i>Self-Efficacy</i> Terhadap Kinerja Guru Matematika	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>self-efficacy</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>servant leadership</i> dan teknologi.	<i>Self-efficacy</i> berpengaruh langsung positif terhadap kinerja guru  J U P I T E K Jurnal Pendidikan Matematika   Juni 2019   Volume 2 Nomor 1   Hal. 31 – 34
10	(Syarifudin et al., 2021)  Analisis Impresi Kecerdasan Emosional, <i>Self-Efficacy</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. BPR Bank Bantul)	Persamaan: Penelitian ini menggunakan variabel independen ada yang sama yakni <i>self-efficacy</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>servant leadership</i> dan teknologi; menggunakan OCB sebagai <i>intervening</i>	<i>Self-efficacy</i> pengaruh positif dan sienifikan terhadap kinerja karyawan PT. BPR Bank Bantul.  SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan Volume: 9 No: 1 Tahun 2021 ISSN: 2338-4328 (Print), ISSN: 2686-2646 (Online)
11	(Khildani & Lestariningsih, 2021)	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel	<i>Self-efficacy</i> pengaruh positif dan sienifikan  Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol



	Pengaruh Efikasi Diri dan Lokus Kendali terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Learning Agility</i>	independen yang sama yakni <i>self-efficacy</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>servant leadership</i> dan teknologi; menggunakan <i>learning agility</i> sebagai intervening	terhadap kinerja karyawan	10, No 2, November 2021 P-ISSN: 2252-844X E-ISSN: 2615-1316
12	(Agustin <i>et al.</i> , 2021)  Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasional Sebagai Variabel <i>Intervening</i> Pada CV. Era Dua Ribu Bangli	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>self-efficacy</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>servant leadership</i> dan teknologi; menggunakan komitmen organisasional sebagai intervening	<i>Self-efficacy</i> menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	VALUES, Volume 2, Nomor 3, Tahun 2021 e-ISSN: 2721-6810
13	(Prasetyono <i>et al.</i> , 2023)  Pengaruh <i>Self-Esteem</i> dan <i>Self-Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Di Kota Tegal)	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>self-efficacy</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>servant leadership</i> dan teknologi; menggunakan kepuasan kerja sebagai intervening	<i>Self-efficacy</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	Journal Information System & Business Management – Prodi BISDIG UPS Tegal Volume 1 Nomor 1 Maret 2023
14	(Khaerana, 2020)  Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPU) Kabupaten Luwu Timur)	Persamaan: Penelitian ini menggunakan variabel independen yang sama yakni <i>self-efficacy</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>servant leadership</i> dan teknologi;	<i>Self-efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai,	JURNAL Ecoment Global; Kajian Bisnis dan Manajemen Volume 5 Nomor 1 Edisi Februari 2020 P-ISSN: 2540-816X E-ISSN: 2685-6204
15	(Agatha & Go, 2022)  Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Employee Engagement</i> di Restoran Shaburi & Kintan Buffet Surabaya	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>servant leadership</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>self-efficacy</i> dan teknologi; menggunakan <i>employee engagement</i> sebagai intervening	<i>Servant leadership</i> tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan.	Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 7, No. 2, September 2021, 63-74 ISSN 0216-6283 print / ISSN 2685-9408 online
16	(Aji & Palupiningdyah, 2016)  Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Kinerja Karyawan	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel	<i>Servant leadership</i> terbukti berpengaruh	Management Analysis Journal 5 (3) (2016)

	dengan <i>Burnout</i> Sebagai Variabel Intervening	independen yang sama yakni <i>servant leadership</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>self-efficacy</i> dan teknologi; menggunakan burnout sebagai intervening	positif dan signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan	Universitas Negeri Semarang ISSN 2252-6552
17	(Adi & Susanti, 2021)  Pengaruh <i>Servant Leadership</i> , Disiplin Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Balai Bahasa Provinsi Bali	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>servant leadership</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>self-efficacy</i> dan teknologi;	<i>Servant leadership</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.	Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata Nopember 2021, Vol. 1 (No.4): Hal 1098-1107 e-ISSN 2774-7085
18	(Kurniawan, 2019)  Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Kinerja Karyawan di PT. Tata Mulia Nusantara Indah dengan Persepsi Budaya Organisasional Sebagai Mediasi	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>servant leadership</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>self-efficacy</i> dan teknologi; menggunakan persepsi budaya organisasional sebagai mediasi	<i>Servant leadership</i> ditemukan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tata Mulia Nusantara Indah di Surabaya	AGORA Volume 7. No: 1, 2019
19	(Yuwono, 2021)  Pengaruh <i>Servant Leadership</i> , Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Guru	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>servant leadership</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>self-efficacy</i> dan teknologi.	<i>Servant leadership</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja guru.	Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan Volume 9, No. 2, September 2021 (223-231) ISSN: 2461-0550 (online)   2337-7895 (print)
20	(Ayu <i>et al.</i> , 2021)  Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap Kinerja Pegawai dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kabupaten Badung	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>servant leadership</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>self-efficacy</i> dan teknologi; menggunakan komitmen organisasi sebagai intervening	<i>Servant leadership</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Jurnal EMAS Vol 2 Nomor 1 Januari 2021 E-ISSN: 2774-3020
21	(Yuanita & Padmanty, 2022)  Pengaruh Gaya Kepemimpinan <i>Servant Leadership</i> terhadap Kinerja Karyawan dengan	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>servant leadership</i> .	<i>Servant leadership</i> mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	The 15th University Research Colloquium 2022 Universitas Muhammadiyah Gombong e-ISSN: 2621-0584

	Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening	Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>self-efficacy</i> dan teknologi; menggunakan kepuasan kerja sebagai intervening		
22	(Yusnandar, 2023)  Pengaruh <i>Servant Leadership</i> dan Kompetensi Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasamarga Tollroad Operator Area Belmera	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>servant leadership</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>self-efficacy</i> dan teknologi.	<i>Servant leadership</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Jurnal Salman (Sosial dan Manajemen) Vol. 4 No. 3 2023 hal 262 – 274
23	(Harsanto & Susanti, 2021)  Pengaruh Jaminan Sosial, <i>Self-Efficacy</i> dan <i>Servant Leadership</i> terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan	Persamaan: Penelitian ini menggunakan variabel independen yang sama yakni <i>servant leadership</i> dan <i>self-efficacy</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , dan teknologi.	<i>Servant leadership</i> berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi kinerja karyawan. <i>Self-efficacy</i> berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi kinerja karyawan.	Media Mahardhika Vol. 19 No. 3 Mei 2021
24	(Hariyono & Andreani, 2020)  Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kinerja Karyawan	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni <i>servant leadership</i> .  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>self-efficacy</i> dan teknologi; menggunakan OCB sebagai intervening	<i>Servant leadership</i> berpengaruh positif signifikan kinerja karyawan.	AGORA Vol. 8, No. 2 (2020)
25	(Amalya <i>et al.</i> , 2021)  Pengaruh Penggunaan Teknologi dan Produktivitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Pada Studi PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni penggunaan teknologi.  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen <i>spiritual quotient</i> , <i>servant leadership</i> , dan <i>self-efficacy</i> .	Variabel Penggunaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.	Center of Economic Student Journal Vol. 4 No. 1, Januari 2021 e-issn: 2621 - 8186
26	(Setyadi <i>et al.</i> , 2019)  Analisis Dampak Penggunaan Teknologi ( <i>Technostress</i> ) Kepada Dosen dan Staff Karyawan Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja di dalam Organisasi	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni penggunaan teknologi.  Perbedaan:	Penggunaan teknologi memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja yang berarti semakin tinggi tingkat stressnya juga diakibatkan	Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Vol. 14, No. 1 Februari 2019 e-ISSN 2597-4963 dan p-ISSN 1858-4853

	(Studi Kasus: Perguruan Tinggi di Kalimantan Timur)	Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen yang sama yakni <i>spiritual quotient, servant leadership, dan self-efficacy</i> .	semakin tinggi tingkat kinerjanya.	
27	(Wahid <i>et al.</i> , 2022)  Pengaruh Penggunaan Teknologi dan Keterampilan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni penggunaan teknologi.  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen yang sama yakni <i>spiritual quotient, servant leadership, dan self-efficacy</i> .	Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh Penggunaan Teknologi terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.	MANDAR: Management Development and Applied Research Journal Volume 5 Nomor 1 Edisi Desember 2022 E-ISSN: 2654-4504 P-ISSN: 2721-1436
28	(Lubis <i>et al.</i> , 2023)  Peranan Teknologi dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni peranan teknologi.  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen yang sama yakni <i>spiritual quotient, servant leadership, dan self-efficacy</i> .	Merujuk pada hasil uji statistik, uji hipotesis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwasanya teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	JESYA: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 6 No 2, Juni 2023 E-ISSN: 2599-3410 P-ISSN: 2614-3259
29	(Witara & Akmawati, 2020)  Pengaruh Teknologi Informasi, Kompetensi dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Gema Tama di Sidoarjo	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni teknologi informasi.  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen yang sama yakni <i>spiritual quotient, servant leadership, dan self-efficacy</i> .	Teknologi Informasi terbukti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV Gema Tama	Media Mahardhika Vol. 18 No. 2 Januari 2020
30	(Ferdinandus <i>et al.</i> , 2023)  Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Balai Karantina Pertanian (BBKP) Makassar	Persamaan: Penelitian ini menggunakan salah satu variabel independen yang sama yakni pemanfaatan teknologi.  Perbedaan: Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen yang sama yakni <i>spiritual quotient, servant leadership, dan self-efficacy</i> .	Pemanfaatan teknologi informasi secara statistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Balai Karantina Pertanian (BBKP) Makassar	Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen Vol.1, No.4 November 2023 e-ISSN:2986-3309; p-ISSN:2986-4046, Hal 116-128

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu *spiritual quotient, self-efficacy, servant*

*leadership*, teknologi, dan kinerja karyawan. Untuk memahami bagaimana variabel-variabel ini saling mempengaruhi, perlu dijelaskan konsep-konsep dasar dan hubungan antara masing-masing variabel tersebut.

*Spiritual quotient* adalah kemampuan seseorang untuk memberi makna spiritual pada kehidupannya, termasuk dalam konteks pekerjaan. SQ mencakup nilai-nilai, integritas, dan motivasi intrinsik yang tinggi. Karyawan dengan SQ yang tinggi cenderung berkontribusi positif terhadap kinerja mereka. Menurut Sholihah dalam penelitiannya menyatakan bahwa *spiritual quotient* berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Sholihah, 2019). Sementara Hidayah menyimpulkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Hidayah, 2019). Rahmawati juga senada dengan keduanya, melalui penelitiannya ia menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *spiritual quotient* dan kinerja (Rahmawati, 2023).

*Self-efficacy* adalah keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya untuk menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan tertentu. Karyawan dengan *self-efficacy* yang tinggi cenderung lebih percaya diri, proaktif, dan mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan. Mereka juga lebih termotivasi untuk mencapai kinerja yang baik karena memiliki keyakinan bahwa usaha mereka akan menghasilkan hasil yang diinginkan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ary dan Sriathi menunjukkan hasil bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Ary *et al.*, 2019). Sementara itu Santri *et al.* dalam hasil penelitiannya menunjukkan *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Santri *et al.*, 2023). Demikian halnya Agustin *et al.* dari hasil

penelitiannya dinyatakan bahwa *self-efficacy* menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Agustin *et al.*, 2021).

*Servant leadership* adalah gaya kepemimpinan yang berfokus pada pelayanan kepada orang lain, terutama anggota tim atau bawahan. Pemimpin dengan gaya ini berusaha untuk mengembangkan dan memberdayakan karyawan, mendukung kebutuhan mereka, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Kepemimpinan yang melayani ini dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan karena mereka merasa dihargai dan didukung. Dalam penelitiannya Silaban dan Nastiti menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *servant leadership* terhadap kinerja karyawan (Silaban & Nastiti, 2022). Ariyanti *et al.* mengemukakan hasil penelitiannya bahwa *servant leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Ariyanti *et al.*, 2021). Sementara itu Adi dan Palupiningdyah menyatakan bahwa *servant leadership* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan (Aji & Palupiningdyah, 2016).

Penggunaan teknologi dalam lingkungan kerja dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas karyawan. Teknologi yang tepat dan inovatif dapat membantu karyawan menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan akurat, serta memungkinkan kolaborasi yang lebih baik. Dengan demikian, teknologi dapat menjadi alat yang penting untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan. Amalya menjelaskan hasil penelitiannya bahwa penggunaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Amalya *et al.*, 2021). Sementara itu, penelitian

lain menerangkan bahwa teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Lubis *et al.*, 2023).

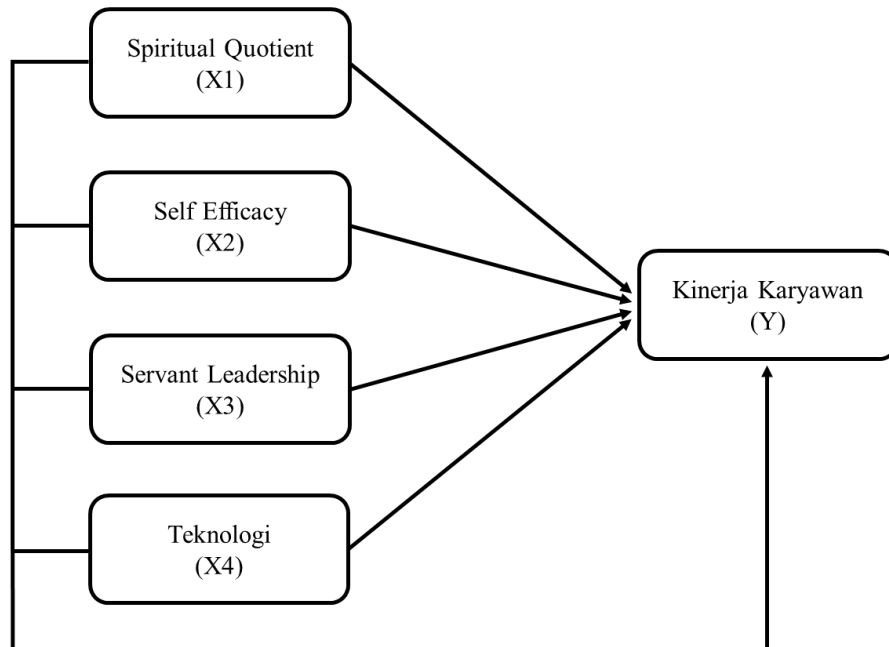
Tidak hanya masing-masing variabel memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, tetapi ada juga interaksi antara variabel-variabel tersebut yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruhnya. Misalnya, *spiritual quotient* dan *self-efficacy* dapat saling memperkuat, di mana karyawan dengan keyakinan diri yang tinggi mungkin lebih mampu mengaplikasikan nilai-nilai spiritual dalam pekerjaan mereka. Demikian pula, teknologi dapat mendukung *servant leadership* dengan menyediakan alat yang membantu pemimpin dalam memberdayakan dan mendukung karyawan mereka.

Secara keseluruhan, kerangka berpikir ini mengusulkan bahwa *spiritual quotient*, *self-efficacy*, *servant leadership*, dan teknologi masing-masing memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu, interaksi antara variabel-variabel ini juga dapat memperkuat pengaruhnya terhadap kinerja. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor ini secara efektif, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memberdayakan karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal.

Berdasarkan penjelasan di atas, kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan dalam model konseptual sebagai berikut:

- *Spiritual quotient* (X1) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y);
- *Self-efficacy* (X2) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y);
- *Servant leadership* (X3) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y);
- Teknologi (X4) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y);

Secara diagram, kerangka berpikir ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 3.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Model ini menjelaskan bahwa masing-masing variabel bebas (X1, X2, X3, X4) memiliki kontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan (Y). Penelitian ini akan menguji sejauh mana masing-masing variabel tersebut mempengaruhi kinerja karyawan secara individual maupun kolektif.

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, rumusan hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

- *Spiritual quotient* (X1) diduga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y);
- *Self-efficacy* (X2) diduga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y);



- *Servant leadership* (X3) diduga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y);
- Teknologi (X4) diduga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y);
- *Spiritual quotient* (X1), *Self-efficacy* (X2), *servant leadership* (X3), dan Teknologi (X4) secara simultan diduga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y).