

PENGARUH IT CAPABILITY, TRUST, DAN WORK ABILITY TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK CABANG PEMUDA SURABAYA

Ogya Aryasatya¹, Siti Mujanah²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945
ogyaarya55@gmail.com¹, sitimujanah@untag-sby.ac.id²

ABSTRACT

This research aims to prove and analyze the influence of IT capability, trust and work ability on employee performance. This research was conducted at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Pemuda Surabaya Branch with a sample size of 57 respondents collected using a questionnaire and the analysis techniques used were validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis test using SPSS 25. Type This research is quantitative. The research results show that the IT capability variable partially has a positive and significant effect on employee performance, the Trust variable partially has a positive effect on employee performance, the Work Ability variable partially has a positive and significant effect on employee performance. The f test shows that IT Capability, Trust and Work Ability have a positive and significant effect on employee performance at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Pemuda Surabaya Branch.

Keywords: IT Capability, Trust, Work Ability, Employee Performance

Article History

Received: Agustus 2024
Reviewed: Agustus 2024
Published: Agustus 2024

Plagiarism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musyitari.v1i2.365

Copyright : Author
Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

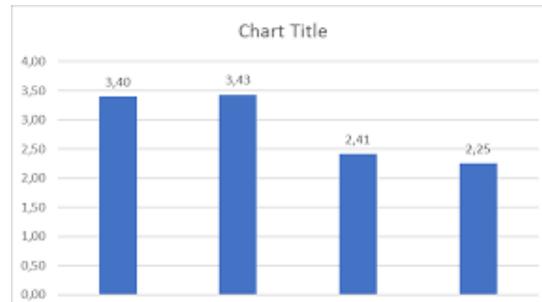
Pendahuluan

Peran manusia dalam perusahaan sebagai karyawan merupakan faktor penting dalam setiap perusahaan karena karyawan yang menjadi penggerak dan penentu jalannya perusahaan. Masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia yang merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan dianggap penting bagi organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja itu sendiri. Kinerja setiap kegiatan dan individu merupakan kunci pencapaian produktivitas. Karena kinerja adalah suatu hasil dimana orang-orang dan sumber daya lain yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BTN) merupakan bank milik negara yang beroperasi di Indonesia. Cabang pemuda Surabaya merupakan salah satu dari banyak cabang yang didirikan oleh bank ini. Bank Tabungan Negara (Persero) memiliki tugas utama sejak 1964 untuk menjadi bank pengumpulan dana masyarakat, dan sejak 1974 juga memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kredit perumahan rakyat dan untuk pertama kali menjual KPR. Dalam era digital yang serba cepat dan kompetitif saat ini, sektor perbankan menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Untuk dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang ketat, perbankan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkinerja tinggi. Salah satu perbankan yang terus berupaya meningkatkan kinerja karyawannya adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, terdapat beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan, di antaranya IT capability, trust, dan work ability. IT capability, atau kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi, memegang peranan penting dalam

industri perbankan yang semakin bergantung pada sistem digital dan otomasi. Trust, atau kepercayaan, baik antara karyawan dengan perusahaan maupun dengan nasabah, juga menjadi elemen penting dalam membangun hubungan yang solid dan mendorong kinerja yang optimal.



Gambar 1 Grafik Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Berdasarkan grafik yang ditampilkan, terlihat adanya penurunan kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya dari angka 3,40 hingga menjadi 2,25. Penurunan ini cukup signifikan, menunjukkan bahwa dalam kurun waktu tertentu telah terjadi penurunan efektivitas dan produktivitas kerja. Beberapa faktor yang mungkin berkontribusi terhadap penurunan ini antara lain perusahaan menghadapi tantangan dalam mempertahankan kinerja karyawan yang optimal, terutama dalam menghadapi persaingan dan perkembangan teknologi yang semakin pesat di sektor perbankan.

Hal ini terutama terlihat dalam pelaksanaan rutinitas sehari-hari, seperti pelayanan nasabah, penanganan transaksi, dan manajemen data keuangan. Keterbatasan dalam kemampuan dan keterampilan tersebut berpotensi memberikan dampak negatif pada kualitas kinerja karyawan dan, pada akhirnya, pada kepuasan pelanggan. Ketidakmampuan dalam menjalankan tugas dengan baik dapat menghasilkan kesalahan yang berpotensi merugikan, penundaan dalam penyelesaian pekerjaan, dan penurunan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penting bagi manajemen cabang untuk memberikan perhatian khusus dalam meningkatkan work ability karyawan melalui berbagai program pengembangan keterampilan, pelatihan, dan pembinaan. Selain itu, proses perekrutan dan seleksi karyawan baru harus ditingkatkan untuk memastikan bahwa calon karyawan memiliki kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan di bank cabang tersebut. Dengan cara ini, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Pemuda Surabaya dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan memperkuat posisinya dalam memberikan pelayanan perbankan yang berkualitas dan terpercaya bagi masyarakat di wilayah tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian berjudul **"Pengaruh IT Capability, Trust dan Work Ability Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya"**.

Tinjauan Pustaka

IT Capability

Menurut Arisandi dan Mujanah (2023), kemampuan IT menggambarkan bagaimana manajemen dan sumber daya manusia perusahaan memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Kapabilitas teknologi informasi dapat dinilai dari kapasitas, kualitas, dan kecepatan dalam menyimpan, memproses, dan berkomunikasi. Kapabilitas ini ditentukan oleh sejauh mana manajemen dan sumber daya manusia memfasilitasi atau menghambat investasi dalam teknologi informasi, penggunaan teknologi dalam komunikasi

internal dan dengan pemasok, serta kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan internet.

Dari berbagai penjelasan ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kapabilitas teknologi informasi adalah kemampuan perusahaan dalam memobilisasi dan menggabungkan sumber daya berbasis teknologi informasi dengan sumber daya lainnya di dalam organisasi. Hal ini mencakup interaksi antara infrastruktur teknologi informasi, sumber daya manusia yang ahli di bidang TI, serta aset tidak berwujud terkait TI yang dimiliki perusahaan. Menurut Arisandi dan Mujanah (2023), terdapat enam indikator kemampuan tentang IT, pemahaman, keterampilan, nilai, perilaku, dan minat terhadap IT.

Trust

Kepercayaan (trust) dapat diartikan sebagai "ekspektasi, keyakinan, atau asumsi bahwa tindakan yang akan diambil oleh pihak lain akan bermanfaat, menguntungkan, atau setidaknya tidak merugikan kepentingan yang dimiliki." Menurut Rifa'i (2019:62), kepercayaan (trust) adalah fondasi dari setiap hubungan. Hubungan antara dua pihak atau lebih hanya bisa terbentuk ketika masing-masing pihak saling mempercayai. Kepercayaan (trust) antara dua pihak melibatkan kerelaan salah satu pihak, yaitu trustor (pihak yang memberikan kepercayaan), untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain, yaitu trustee (orang yang dipercaya). Kerelaan ini didasarkan pada ekspektasi bahwa trustee akan mengambil tindakan yang penting bagi trustor, meskipun trustor tidak memiliki kemampuan untuk mengawasi atau mengontrol tindakan trustee.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan (trust) merupakan kondisi psikologis yang melibatkan ekspektasi, keyakinan, atau asumsi bahwa tindakan pihak lain akan bermanfaat, menguntungkan, atau setidaknya tidak merugikan kepentingan pihak yang memberikan kepercayaan.

Menurut Caniago dan Sudarmi (2021) terdapat 4 indikator kepercayaan meliputi kehandalan, kejujuran, kepedulian, kredibilitas.

Work Ability

Menurut Sinambela dan Lestari (2022) kemampuan kerja merupakan gabungan yang kompleks antara kemampuan fisik, mental dan fungsional pekerja. Semakin meningkatnyakemampuan kerja karyawan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Menurut Dewi et al (2023) Kemampuan kerja merupakan keahlian yang individu punya guna mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan dalam mengerjakan tugasnya.

Dapat disimpulkan bahwa *work ability* adalah kapasitas individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan padanya, kemampuan ini dapat dibagi menjadi dua kategori utama yaitu kemampuan intelektual (pengetahuan, keterampilan, kemampuan mekanik, sosial dan intelektual) serta kemampuan fisik (keadaan fisik dan kesehatan tubuh).

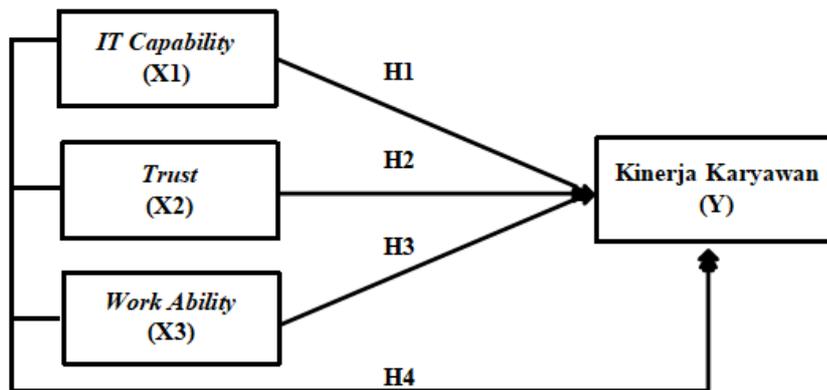
Menurut Bustari et al (2023) terdapat 3 indikator yang dapat mempengaruhi kemampuan kerja meliputi kesanggupan kerja karyawan, pendidikan, masa kerja.

Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari istilah *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau hasil yang sebenarnya dicapai oleh seseorang. Kinerja karyawan tidak hanya berfungsi sebagai informasi untuk keperluan promosi atau penetapan gaji di perusahaan. Namun, kinerja juga berkaitan dengan bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan rencana untuk mencegah penurunan kinerja. Menurut Masram dan Mu'ah (2015:116), kinerja mengacu pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Indrasari (2017:51) menambahkan bahwa kinerja yang tinggi merupakan langkah menuju tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, kinerja karyawan dapat disimpulkan sebagai hasil kerja yang dicapai seorang karyawan, baik secara kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja karyawan, menurut Indrasari (2017:56), adalah ukuran yang terkait dengan hasil yang dapat dikontrol oleh pemilik pekerjaan, bersifat obyektif dan dapat diamati, datanya dapat diukur, serta ukuran tersebut dapat diterapkan di berbagai tempat.

Kerangka konseptual



Gambar 2 Kerangka Konseptual

- H1:** *IT Capability* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya
- H2:** *Trust* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya
- H3:** *Work Ability* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya
- H4:** *IT Capability, Trust* dan *Work Ability* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan pengaruh IT Capability, Trust, dan Work Ability. Analisis regresi digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara IT Capability, Trust, dan Work Ability dengan kinerja karyawan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Pemuda Surabaya. Tahapan penelitian meliputi perumusan masalah, studi pustaka, latar belakang, metode penelitian, penyebaran dan pengumpulan kuesioner, pengelolaan data, serta penarikan kesimpulan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai IT Capability, Trust, Work Ability, dan kinerja karyawan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dengan populasi seluruh karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Pemuda Surabaya yang berjumlah 57 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima gradasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampel jenuh, di mana seluruh populasi dijadikan sampel. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dan data dianalisis secara kuantitatif menggunakan program SPSS 25.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif,

dimana data dalam penelitian kuantitatif menggunakan rumus-rumus statistik tertentu untuk mendukung pengujian hipotesis. Kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut. Analisa data yang digunakan uji asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2) dan uji dan teknik pengujian hipotesi yang digunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan).

Hasil dan Pembahasan

Analisis Data

- Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		SIG
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	1.014	1.555		.662	.000
X1 <i>IT Capability</i>	.043	.064	.060	.679	.001
X2 <i>Trust</i>	.157	.076	.193	2.058	.001
X3 <i>Work Ability</i>	.581	.073	.729	7.944	.000

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 1.014 + 0,043 + 0,157 + 0,581 + e$$

1. Nilai konstanta (α) yang dihasilkan sebesar 1,014 bernilai positif atau keadaan saat variabel Kinerja Karyawan (Y) belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel *IT Capability* (X1), *Trust* (X2), dan *Work Ability* (X3).
2. Nilai koefisien *IT Capability* (β_1) sebesar 0,043 bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *IT Capability* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel *IT Capability* maka akan mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0,043 dengan asumsi variabel lain konstan.
3. Nilai koefisien *Trust* (β_2) sebesar 0,157 bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Budaya Organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel *Trust* maka akan mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0,157 dengan asumsi variabel lain konstan.
4. Nilai koefisien *Work Ability* (β_3) sebesar 0,581 bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Work Ability* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel *Work Ability* maka akan mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0,581 dengan asumsi variabel lain konstan.

- Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.954 ^a	.910	.904	21.86314
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Nilai koefisien determinasi R^2 yang sebesar 0,904 atau 90,4% menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu *IT capability*, *trust*, dan *work ability* mampu menjelaskan 90,4% dari variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Sisanya, sebesar 9,6%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

• Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.014	1.555		.652	.000
X1 <i>IT Capability</i>	.043	0.064	.060	.679	.001
X2 <i>Trust</i>	.157	.076	.193	2.058	.001
X3 <i>Work Ability</i>	.581	.073	.728	7.944	.000

Berdasarkan tabel uji parsial pada variabel independent menghasilkan data sebagai berikut :

1. *IT Capability* (X1)

Berdasarkan hasil uji t diatas, diperoleh nilai t untuk variabel *IT Capability* sebesar .679 dan nilai probabilitas sebesar $.001 < 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan secara parsial variabel *IT Capability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya.

2. *Trust* (X2)

Berdasarkan hasil uji t diatas, diperoleh nilai t untuk variabel *Trust* sebesar 2.058 dan nilai probabilitas sebesar $.001 < 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan secara parsial variabel *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya.

3. *Work Ability* (X3)

Berdasarkan hasil uji t diatas, diperoleh nilai t untuk variabel *work ability* sebesar 7.944 dan nilai probabilitas sebesar $.000 < 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan secara parsial variabel *work ability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya.

• Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1849.952	3	616.651	177.644	.000 ^b
	Residual	183.978	53	3.471		
	Total	2033.930	56			

Berdasarkan tabel di atas, uji F menunjukkan bahwa nilai F sebesar 177,644 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel *IT capability*, *trust*, dan *work ability* secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan mengenai pengaruh *IT Capability*, *Trust* dan *Work Ability* terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil IBM SPSS 25 uji t diatas, diperoleh nilai t untuk variabel *IT capability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Tabungan

- Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya.
2. Berdasarkan hasil IBM SPSS 25 uji t diatas, diperoleh nilai t untuk variabel *Trust* secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya.
 3. Berdasarkan hasil IBM SPSS 25 uji t diatas, diperoleh nilai t untuk variabel *Work Ability* secara parsial variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya.
 4. Berdasarkan hasil IBM SPSS 25 uji f menunjukkan *IT Capability*, *Trust* dan *Work Ability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisandi, N. D. & Mujanah., S. (2023). Perceived Organizational Support Penilaian Kinerja Dan Information Technology Capability Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Media Mahardhika*, 21(2), 327-338.
- Bustari, B., Burhanuddin, B., & Santika, S. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Brantas Abipraya. *Economic and Business Management International Journal (EABMIJ)*, 5(1), 74-82.
- Caniago, A., & Sudarmi, W. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 1-13.
- Dewi, L. N., Suhaeli, D., & Hidayati, L. A. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Puskesmas Kecamatan Candimulyo). *Borobudur Management Review*, 3(1), 14-31.
- Fatchurohim, D. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan, kepercayaan terhadap kinerja karyawan. In *Forum Ekonomi* (Vol. 24, No. 3, pp. 579-587).
- Indrasari, M. (2017) Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan.
- Hardiani, A. D., & Prasetya, A. (2018). Pengaruh Kepercayaan Organisasional dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Kussudyarsana, K., & Waskito, J. (2023). Pengaruh Tacit Knowledge Dan Technological Capability Dengan Mediasi Innovation Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Perguruan Tinggi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 7(2), 357-373.
- Masram & Mu'ah (2015) Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Millah, I., Mas'ud, M. H., & Soedjono, S. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepercayaan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Moderasi Kecerdasan Spiritual (Studi Pada Perum Bulog Kantor Cabang Malang). *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(9), 1005-1013.
- Muntu, A., Trang, I., & Mintardjo, C. (2023). Pengaruh Kapabilitas Teknologi Informasi, Berbagai Pengetahuan Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Yang Di Mediasi Oleh Inovasi Kerja Pada Pegawai Di Kecamatan Mandolang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Muangsal, M., Komala, S., & Sunaryo, I. (2024). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Jafa Palma Cirebon. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1(6), 275-282.
- Nurhaedah, N., Mardjuni, S., & Saleh, H. Y. (2018). Pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 7(1), 11-21.

ISSN : 3025-9495

- Pratama, A. A. N., & Wardani, A. (2017). Pengaruh kemampuan kerja dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja (studi kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal). *Jurnal Muqtasid*, 8(2), 119-129.
- Rahardjo, S., A. (2022) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang : Yayasan Prima Agus Teknik
- Rifa'i., K. (2019) *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Sidoarjo : Zifatama Jawara
- Sidiq, A., & Astutik, E. P. (2017). Analisis Kapabilitas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Bisnis Ukm Dengan Orientasi Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada UKM Sektor Manufaktur di Wilayah Solo Raya). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 32(1).
- Sinambela, E. A., & Lestari, U. P. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 10(1), 178-190.
- Sembiring, M., Jufrizen, J., & Tanjung, H. (2021). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 131-144.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharto, S., Sigalingging, M., & Ngaliman, N. (2023). Komitmen organisasi dan kepercayaan terhadap kinerja manajerial. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(2), 1064-1069.
- Yuliani, I., (2023) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok : Pt Rajagrafindo Persada.