



Penerbit
Gita Lentera

Introduksi Kinerja Organisasi Sektor Pariwisata

Penulis

Dr. Vivi Nila Sari, S.E., M.M.

Prof. Dr. Hamdy Hady, DEA

Dr. Elfiswandi, S.E, Ak, CA, M.M, CIRBC

Editor:

Prof. Dr. Hamdy Hady, DEA



INTRODUKSI KINERJA ORGANISASI SEKTOR PARIWISATA

Penulis:

Dr. Vivi Nila Sari, S.E., M.M.

Prof. Dr. Hamdy Hady, DEA

Dr. Elfiswandi, S.E, Ak, CA, M.M, CIRBC

Editor:

Prof. Dr. Hamdy Hady, DEA



Penerbit:

CV. Gita Lentera

One Step to Publish your Ideas

INTRODUKSI KINERJA ORGANISASI SEKTOR PARIWISATA

Penulis:

Dr. Vivi Nila Sari, S.E., M.M.
Prof. Dr. Hamdy Hady, DEA
Dr. Elfiswandi, S.E, Ak, CA, M.M, CIRBC

Editor:

Prof. Dr. Hamdy Hady, DEA

Proof Reader:

Septriani, S.S., M.A.

ISBN: 978-623-09-5132-9

Design Cover:

Sri Nursanti, A. Md.

Layout:

Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.

CV. Gita Lentera

Redaksi:

Perm. Permata hijau regency blok F/1 kelurahan Pisang kecamatan Pauh kota
Padang, Sumatera Barat

<https://gitalentera.com> / git4lenter4@gmail.com

Anggota IKAPI

All right reserved

Cetakan Pertama: 2023

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-undang. Dilarang memperbanyak karya tulis ini
dalam bentuk apapun tanpa izin penerbit.

Agustus 2023

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur kepada Tuhan yang maha kuasa, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga buku ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini merupakan karya penulis yang diberi judul **“Introduksi Kinerja Organisasi Sektor Pariwisata”**. Bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak berperan penting dalam menyelesaikan karya ini. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terukur besarnya pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini.

Setiap bab di didalamnya dirangkum berdasarkan kajian dan refrensi yang kaya akan informasi bagi pembaca terkhusus bagi penggunaan dalam penyelenggaraan dan pengenalan potensi objek wisata daerah.

Penulis menyadari jika buku ini masih belum sempurna dalam penulisannya, namun esensi penting didalamnya tetap dijabarkan secara komprehensif dan informatif. Kritik dan saran tentu masih diharapkan untuk menyempurnakan buku ini. Semoga karya ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat berkontribusi mencerdaskan kehidupan bangsa.

Padang, Agustus 2023
Penulis

SINOPSIS

Sumber daya manusia pada organisasi dituntut untuk selalu berkembang di era globalisasi. Secara spesifik, panduan untuk penyesuaian tersebut perlu dikuasai untuk menuju sumber daya manusia yang handal pada bidangnya. Buku yang berjudul *Introduksi Kinerja Organisasi Sektor Pariwisata* ini menyajikan inti sari yang menarik untuk dibaca dengan ulasan kebutuhan pengetahuan mengenai teori, praktik serta kajian terkait pedoman dalam pengenalan potensi objek wisata daerah. Sebagai referensi, buku ini menjabarkan pendahuluan Penyelenggaraan dan pengenalan potensi objek wisata Konsep manajemen dan sumberdaya manusia, Kinerja organisasi, Komitmen pegawai, Budaya organisasi, Kompetensi sumber daya manusia, Lingkungan kerja, Literasi digital dan studi pada penyelenggara pariwisata daerah.

Uraian materi didalam buku ini akan memberikan informasi yang menarik dan menggugah bagi pembaca. " *Introduksi Kinerja Organisasi Sektor Pariwisata* " merupakan panduan lengkap bagi mereka yang tertarik dalam mengelola dan meningkatkan pengenalan objek wisata daerah. Buku ini memberikan wawasan mendalam dan solusi praktis untuk menghadapi tantangan kompleks penyelenggara pariwisata, dengan tujuan akhir yaitu meningkatkan SDM penyelenggara pariwisata dan memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
SINOPSIS	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I MANAJEMEN PARIWISATA DAERAH.....	1
1.1. Manajemen dan Pariwisata	1
1.2. Gambaran Destinasi Kepariwisataa Daerah Sumatera Barat.....	7
BAB II TEORI PENGANTAR DALAM PENYELENGGARAAN	
PARIWISATA.....	15
2.1. Konsep Dasar Manajemen	15
2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.3. Kinerja Organisasi	22
2.4. Komitmen Pegawai	24
2.5. Budaya Organisasi.....	28
2.6. Kompetensi Sumber Daya Manusia	33
2.7. Lingkungan Kerja.....	38
2.8. Literasi Digital	40
BAB III LANGKAH PENILAIAN PENYELENGGARA PARIWISATA.....	50
3.1. Pengumpulan Data.....	50
3.2. Menentukan Jenis Kajian.....	50
3.3. Populasi dan Sample	50
3.4. Teknik Pengumpulan Data	51
3.5. Metode Analisis Data	52
3.6. Analisa <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	52
3.7. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	54

3.8. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	55
3.9. <i>Direct Effect & Indirect Effect</i>	56
BAB IV KARAKTERISTIK PENYELENGGARA PARIWISATA.....	57
4.1. Karakteristik Penyelenggara	57
4.2. Tingkat Capaian Responden (TCR)	59
BAB V MODEL EVALUASI KINERJA PEGAWAI PARIWISATA	67
5.1. <i>Outer model</i> dengan <i>Convergent Validity</i> Untuk Komitmen Pegawai	67
5.2. <i>Outer Model</i> dengan <i>Convergent Validity</i> untuk Kinerja Organisasi	68
5.3. <i>Outer Model</i> dengan <i>Convergent Validity</i> untuk variabel Budaya Organisasi	68
5.4. <i>Outer Model</i> dengan <i>Convergent Validity</i> untuk Kompetensi SDM	69
5.5. <i>Outer Model</i> dengan <i>Convergent Validity</i> untuk Lingkungan Kerja	70
5.6. <i>Outer Model</i> dengan <i>Convergent Validity</i> untuk Literasi Digital	71
5.7. Penilaian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	72
5.8. Penilaian Reliabilitas	73
5.9. <i>Inner Model (Structural Model)</i>	73
5.10. Interpretasi Pengaruh Langsung	75
5.11. Interpretasi Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)	81
BAB VI HUBUNGAN FAKTOR DALAM KINERJA ORGANISASI.....	85
6.1. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Pegawai.....	85
6.2. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Komitmen Pegawai	86
6.3. Pengaruh Lingkungan Terhadap Komitmen Pegawai	86

6.4. Pengaruh Literasi Digital Terhadap Komitmen Pegawai	87
6.5. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi	87
6.6. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Organisasi.....	88
6.7. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi	89
6.8. Pengaruh Literasi Digital terhadap Kinerja Organisasi	90
6.9. Pengaruh Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi	90
6.10. Pengaruh Budaya terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai.....	91
6.11. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Komitmen Pegawai	91
6.12. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Komitmen Pegawai	92
6.13. Pengaruh Literasi Digital Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai	92
BAB X PENUTUP	94
DAFTAR PUSTAKA	96
PROFIL PENULIS.....	114

1.1. Manajemen dan Pariwisata

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor kunci bagi organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran secara efektif. Dengan memiliki inisiasi dalam menciptakan ide, menentukan sikap dan mengambil keputusan, maka sudah menjadi surplus tersendiri yang tidak dimiliki oleh sumberdaya lainnya. Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi terselenggaranya semua kegiatan.

Industri memiliki prospek yang sangat baik dalam menggerakkan perekonomian yang dapat diandalkan untuk meningkatkan penerimaan devisa negara, memperluas dan meratakan peluang dalam berusaha serta adanya lapangan kerja baru bagi masyarakat khususnya di bidang pariwisata. Perkembangan pariwisata di Indonesia pun tidak lepas dari pengembangan di daerah-daerah.

Bagi suatu organisasi, kinerja organisasi merupakan indikator tingkat pencapaian yang dapat dicapai, mencerminkan keberhasilan organisasi, dan merupakan hasil tindakan para anggotanya. Kinerja juga dapat digambarkan sebagai hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi untuk suatu sumber (*input*) tertentu yang digunakan. Selain itu, kinerja merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi tertentu. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil kerja sama antar anggota atau komponen organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Komitmen yang tinggi dari karyawan membawa karyawan yang

bekerja seloyal mungkin untuk kepentingan organisasi. Situasi ini sangat cocok untuk mencapai tujuan organisasi, karena menerima dukungan penuh dari anggotanya sehingga organisasi dapat sepenuhnya fokus pada tujuan prioritas tinggi. Pencapaian tujuan suatu organisasi merupakan hasil kerja sama seluruh anggota organisasi, sehingga komitmen ini dapat tercapai apabila individu-individu dalam organisasi menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kewajiban dan fungsinya masing-masing dalam organisasi. Organisasi harus memperhatikan kinerja organisasi dan menjadikan karyawannya loyal terhadap organisasi. (Wijaya, 2015).

Penggunaan internet juga merupakan salah satu media digital yang sering digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Orang-orang menggunakan internet secara bebas untuk kebutuhan sehari-hari, baik itu kebutuhan untuk mempermudah pekerjaan maupun kebutuhan jiwa dan raga masyarakat. Namun, penggunaan teknologi digital harus disertai dengan kearifan dalam penggunaan atau literasinya. Literasi merupakan prasyarat bagi setiap orang untuk berpartisipasi penuh dalam berbagai sistem yang mengatur kehidupan pribadi dan kolektif seorang manusia (Yuliani, 2017). Masyarakat harus mampu memahami dan memanfaatkan teknologi digital seoptimal mungkin sehingga lebih banyak menunjukkan efek positif, bukan negatif.

Pemerintah dan masyarakat perlu bersinergi untuk memajukan destinasi wisata dengan produk wisata unggulan. Paling tidak, perlu memperhatikan tiga faktor: daya tarik destinasi, perlengkapan destinasi, dan kenyamanan dari tujuan. Pengetahuan menggunakan teknologi informasi merupakan faktor utama dalam meningkatkan Kinerja Organisasi. Fasilitas yang disediakan oleh pihak penyelenggara memudahkan pengunjung untuk memenuhi kebutuhannya selama berkunjung sehingga pengunjung tidak kesulitan memenuhi kebutuhannya (lokasi dan transportasi). Kenyamanan yang memudahkan pengunjung, fasilitas pariwisata sangat ditentukan oleh kelengkapan

informasi dan aksesibilitas transportasi. Kelengkapan informasi ini seharusnya sangat mudah didapatkan dari setiap materi promosi yang disediakan oleh tour operator. Namun, ketersediaan transportasi seharusnya menjadi kewajiban antara penyelenggara dan pendukung fasilitas pariwisata baik dari sektor publik maupun swasta. Begitu pula dengan destinasi wisata di Sumbar tidak melewatkan kesempatan untuk terus mengembangkan produk wisatanya untuk menarik wisatawan.

Objek Wisata membutuhkan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan untuk menjalankan sistem yang ada di objek wisata, memudahkan bagi Pegawai dalam melaksanakan peningkatan kinerja. Penggunaan sistem informasi baru secara internal tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendukung proses kerja yang lebih efisien. Pemahaman tentang teknologi informasi oleh individu dalam suatu organisasi akan membantu mereka dalam tugas dan pekerjaannya. Rendahnya Komitmen Pegawai Dinas Pariwisata akan menyebabkan hilangnya kesempatan untuk memperkenalkan potensi objek wisata Sumbar. Konsekuensinya, karena manfaat dari Komitmen Pegawai yang tinggi dan kerugian dari rendahnya Komitmen Pegawai sangatlah nyata terhadap Kinerja Organisasi.

Tingkat Komitmen Pegawai yang rendah akan mencegah Pegawai dalam memanfaatkan informasi teknologi yang tersedia, mencegah terciptanya network bisnis dan struktur yang mampu menciptakan skala ekonomis, sinergi, dan pengembangan berkelanjutan tidak akan terjamin.

Pengetahuan atas informasi diterapkan dalam suatu teknologi sistem informasi baru yang muncul dari pemakai sistem informasi itu diharapkan bisa meningkatkan Kinerja Organisasi. Kebutuhan suatu organisasi/perusahaan terhadap teknologi informasi, bisa menumbuhkan komitmen tinggi terhadap Organisasi. Yaitu teknologi yang mampu adaptatif terhadap perubahan sehingga hal itu akan menambah pengetahuan individu pengguna teknologi informasi.

Produk wisata sejarah yang unik memberikan optimisme yang besar bagi pemerintah daerah untuk terus mendukung pengembangan barang-barang wisata sejarah, terutama yang ditinggalkan oleh bangunan kuno. Upaya tersebut harus sering dilakukan untuk menemukan cara yang paling tepat untuk memperkenalkan potensi pariwisata.

Komitmen Pegawai terhadap teknologi sistem informasi dalam mengevaluasi kinerja individu diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa sistem baru yang berbasis komputer dapat digunakan untuk mengendalikan kinerja Organisasi. Keberhasilan sistem informasi suatu organisasi bergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Pemahaman mengenai Budaya Organisasi, dan bagaimana budaya mempertahankan, menciptakan dan mempelajari akan meningkatkan untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku organisasi, sehingga dapat membantu manajemen untuk meningkatkan Kinerja Organisasi (Jatiningrum, 2016). Budaya Organisasi adalah nilai yang dimiliki oleh perusahaan dan sekelompok orang yang belajar dan percaya bahwa kebenaran adalah solusi untuk masalah. Budaya Organisasi merupakan sistem yang menilai keyakinan-keyakinan atau norma-norma di sepakati anggota organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasi menurut (Soepeno dkk, 2015). Budaya Organisasi merupakan nilai-nilai baik yang memberikan dampak pada peningkatan Komitmen Pegawai (Risianto dkk, 2018).

Kemampuan SDM yang sempit tidak terlepas dari kebutuhan pekerjaan yang ada. Artinya, perusahaan harus mengetahui terlebih dahulu bagaimana pekerjaan itu harus dilakukan dan kompetensi apa yang dituntut dari para pelaku pekerjaan tersebut. Kompetensi ini dapat mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku karyawan. Secara garis besar kompetensi ini akan berkaitan dengan

strategi organisasi, dan pemahaman kompetensi ini dapat dipadukan dengan *soft skill*, *hard skill*, *sosial skill*, dan *mental skill*. *Hard skill* mencerminkan pengetahuan dan kemampuan fisik SDM, *soft skill* mencerminkan intuisi dan kepekaan SDM; keterampilan sosial mencerminkan keterampilan hubungan sosial SDM, dan keterampilan psikologis mencerminkan ketahanan SDM (Perkasa, 2016).

Dalam setiap organisasi, pemimpin membutuhkan kerjasama antara karyawan dan manajernya untuk memperhatikan lingkungan kerja karyawannya dan untuk mendukung kinerjanya. Kerjasama yang berhasil dipengaruhi oleh orang-orang baik dalam organisasi yang dimobilisasi maupun yang bergerak. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi mereka di tempat kerja. Lingkungan kerja mencakup semua aspek perilaku dan reaksi karyawan terhadap pikiran dan tubuh. Lingkungan kerja yang nyaman meminimalkan kelelahan, monoton, kebosanan dan memaksimalkan bias kinerja (Hanafi & Yohana, 2017).

Perkembangan teknologi tidak hanya berbentuk komputer (perangkat keras), tetapi juga berupa kemajuan yang pesat juga terjadi pada sisi perangkat lunak. Pada awal pemakaian komputer, aplikasi yang digunakan berbasis teks. Sejak ditemukannya sistem operasi windows, yang mempunyai aksesibilitas yang ramah pengguna, mulailah bermunculan aplikasi pendukung yang dapat dimanfaatkan untuk media digital. Laptop yang saat ini banyak beredar menjawab kebutuhan masyarakat di dunia berupa kemudahan mobillitas. Saat ini pun pemakaian laptop mulai tergantikan oleh penggunaan gawai dalam pemanfaatan media digital yang juga seiring dengan peningkatan jaringan internet yang luar biasa.

Setiap individu perlu memahami bahwa literasi digital merupakan hal penting yang dibutuhkan untuk dapat berpartisipasi di dunia modern sekarang ini. Literasi digital sama pentingnya dengan membaca, menulis, berhitung, dan disiplin ilmu lainnya. Generasi yang tumbuh dengan akses

yang tidak terbatas dalam teknologi digital mempunyai pola berpikir yang berbeda dengan generasi sebelumnya. Setiap orang hendaknya dapat bertanggung jawab terhadap bagaimana menggunakan teknologi untuk berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya. Teknologi digital memungkinkan orang untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan keluarga dan teman dalam kehidupan sehari-hari. Sayangnya, dunia maya saat ini semakin dipenuhi konten berbau berita bohong, ujaran kebencian, dan radikalisme, bahkan praktik-praktik penipuan. Keberadaan konten negatif yang merusak ekosistem digital saat ini hanya bisa ditangkal dengan membangun kesadaran dari tiap-tiap individu.

Menjadi literasi digital berarti dapat memproses berbagai informasi, dapat memahami pesan dan berkomunikasi efektif dengan orang lain dalam berbagai bentuk. Dalam hal ini, bentuk yang dimaksud termasuk menciptakan, mengolaborasi, mengomunikasikan, dan bekerja sesuai dengan aturan etika, dan memahami kapan dan bagaimana teknologi harus digunakan agar efektif untuk mencapai tujuan. Termasuk juga kesadaran dan berpikir kritis terhadap berbagai dampak positif dan negatif yang mungkin terjadi akibat penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Memacu individu untuk beralih dari konsumen informasi yang pasif menjadi produsen aktif, baik secara individu maupun sebagai bagian dari komunitas. Jika generasi muda kurang menguasai kompetensi digital, hal ini sangat berisiko bagi mereka untuk tersisih dalam persaingan memperoleh pekerjaan, partisipasi demokrasi, dan interaksi sosial.

Literasi digital akan menciptakan tatanan masyarakat dengan pola pikir dan pandangan yang kritis-kreatif. Mereka tidak akan mudah termakan oleh isu yang provokatif, menjadi korban informasi hoaks, atau korban penipuan yang berbasis digital. Dengan demikian, kehidupan sosial dan budaya masyarakat akan cenderung aman dan kondusif. Membangun budaya literasi digital perlu melibatkan peran

aktif masyarakat secara bersama-sama. Keberhasilan membangun literasi digital merupakan salah satu indikator pencapaian dalam bidang pendidikan dan kebudayaan.

1.2. Gambaran Destinasi Kepariwisataannya Daerah Sumatera Barat

Sumatera Barat kaya akan tujuan wisata yang bisa dinikmati pada saat liburan. 19 Kabupaten/Kota di Sumatera Barat memiliki objek wisata unggulan yang cocok dikunjungi untuk menikmati indahnya alam Sumatera Barat. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat (Pemprov Sumbar) menetapkan 19 Daya Tarik Wisata Unggulan (DTWU) yang tersebar di tiap kabupaten/kota yang ada di ranah Minang. Penetapan tersebut melalui Surat Keputusan (SK) Gubernur Sumbar Nomor: 556-575-2021 tahun 2021.

Tabel 1.1

Kunjungan Wisatawan Tujuan Prov. Sumatera Barat Menurut Kab/Kota (Orang) tahun 2016 - 2020

No.	Kabupaten / Kota	Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020
1.	Kab. Kepulauan Mentawai	567.294	578.778	467.694	994.655	22.793
2.	Kab. Pesisir Selatan	729.553	1.288.000	779.553	971.989	77.017
3.	Kab. Solok	310.077	270.784	510.077	601.244	303.649
4.	Kab. Sijunjung	7.187	5.734	7.187	12.434	49.889
5.	Kab. Tanah Datar	370.137	339.138	370.137	627.057	527.635
6.	Kab. Padang Pariaman	2.131.244	1.960.765	2.131.244	307.316	61.615
7.	Kab. Agam	338.547	291.342	338.547	756.750	664.318
8.	Kab. Lima Puluh Kota	251.053	166.710	251.053	639.840	354.334
9.	Kab. Pasaman	11.713	12.621	11.713	10.141	747

10.	Kab. Solok Selatan	34.107	14.542	34.107	68.084	41.809
11.	Kab. Dharmasraya	1.350	427	1.350	9.745	4.676
12.	Kab. Pasaman Barat	7.645	2.107	7.153	28.603	2.486
13.	Kota Padang	116.754	1.725.000	1.877.312	843.296	621.929
14.	Kota Solok	228.572	47.495	228.572	120.411	104.450
15.	Kota Sawahlunto	361.960	403.420	461.960	237.490	101.649
16.	Kota Padang Panjang	119.548	104.399	119.548	166.364	107.642
17.	Kota Bukittinggi	547.976	478.400	547.976	933.609	471.542
18.	Kota Payakumbuh	976.543	84.613	96.892	298.479	46.930
19.	Kota Pariaman	40.983	9.600	309.931	450.640	239.758
Provinsi Sumatera Barat		7.152.243	7.783.876	8.552.006	8.078.147	3.804.868

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Sumatera Barat

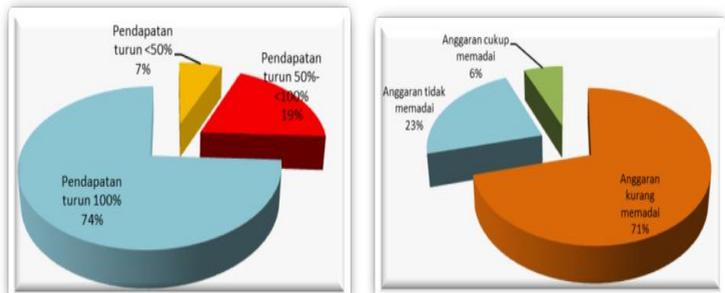
Dari tahun 2016 hingga 2018, jumlah wisatawan nusantara ke destinasi wisata di Sumatera Barat mengalami peningkatan. Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah wisatawan nusantara ke Sumatera Barat mencapai 8.552.006 pada tahun 2018. Pada tahun 2019, jumlah wisatawan domestik di Sumatera Barat mengalami penurunan sebesar 473.859. Sementara itu, kunjungan wisatawan domestik ke Sumbar sebanyak 3.804.868 pada tahun 2020, turun signifikan dari tahun-tahun sebelumnya.

Pariwisata diharapkan menjadi penopang utama pertumbuhan ekonomi daerah, menjadikannya prioritas pembangunan dan salah satu indikator kinerja utama bagi pemerintah daerah (Dispanhorbun Sumatera Barat, 2018). Kinerja sektor pariwisata juga menunjukkan hasil *year-on-year* yang cukup baik, seperti devisa yang meningkat sebesar 6% dari USD 44 juta (2017) menjadi USD 47 juta (2018). Investasi di sektor hotel, makanan dan minuman meningkat signifikan, mencapai 513%, dari US\$3,6 juta di PMA (penanaman modal asing) menjadi US\$22,1 juta.

PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri) juga tercatat meningkat signifikan sebesar 63% dari Rp. 53,8 miliar rupiah. 88,2 miliar (Dispar Prov. Sumbar, 2019).

Pemerintah pusat telah memerintahkan penutupan destinasi wisata di seluruh Indonesia, dan pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) telah membuat banyak kegiatan mandek, termasuk pariwisata di Sumatera Barat. PSBB akan dilakukan dalam tiga tahap mulai 22 April 2020 hingga 7 Juni 2020 seiring dengan peningkatan jumlah kasus COVID-19 sejak kasus pertama ditemukan di Sumatera Barat (26 Maret 2020). Dampak rantai tersebut diperkirakan terjadi pada sektor penunjang pariwisata akibat pembatasan aktivitas, perjalanan dan physical distancing.

Sebagian besar destinasi wisata yang disurvei menyatakan pendapatannya berkurang 100% dibandingkan sebelum pandemi (74% responden), dan 26% destinasi mengalami penurunan pendapatan kurang dari 100% (Gambar 1). Destinasi tetap produktif adalah destinasi yang mulai dibuka saat PSBB mulai dilonggarkan. Di sisi lain, seluruh responden (100%) mengalami kerugian akibat pandemi karena tidak memiliki pendapatan usaha pada awal pandemi dan harus menanggung biaya pembatalan acara dan operasional. Ada 40 juta (83,9% responden) dan sebagian mengalami kerugian hingga ratusan juta (16,1% responden). Anggaran pemeliharaan destinasi selama penutupan destinasi juga dirasakan kurang dan tidak memadai akibat tidak adanya pemasukan (71 dan 23% responden) (gambar 2)



Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Sumatera Barat

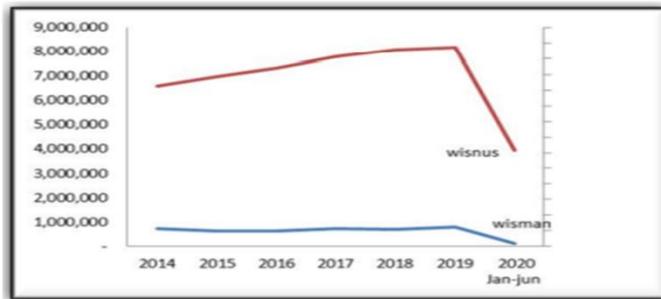
Keterangan:

Gambar 1. Pendapatan Usaha Destinasi Akibat Pandemi

Gambar 2. Kapasitas Anggaran Operasional Destinasi

Keadaan faktual ini terjadi sebagai akibat dari kebijakan pemerintah menutup daerah tujuan wisata dan pembatasan kegiatan di tempat-tempat umum, penutupan dan pembatasan penerbangan yang mengakibatkan penurunan wisman dan kunjungan wisman sehingga mengakibatkan penurunan pendapatan dari bisnis pariwisata, baik swasta maupun publik.

Dengan masih berlangsungnya pandemi dan ketidakpastian berakhirnya pandemi, akumulasi kunjungan wisman hingga periode Maret merupakan jumlah kunjungan pada tahun 2020, dengan jumlah kunjungan wisman tahun 2020 berkurang signifikan dibandingkan tahun 2019. -82% dan menjadi kondisi terburuk dalam sepuluh tahun. Pada tahun lalu. Tercatat jumlah wisman yang berkunjung ke Tanah Air sebelum pandemi tidak mengalami penurunan dari tahun ke tahun selama lima tahun terakhir (Gambar 3).

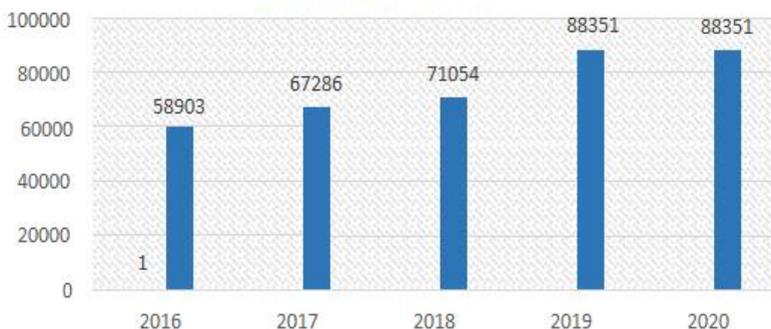


Gambar 3. Jumlah Kunjungan Wisman dan Wisnus tahun 2014 - 2020 (Juni)

Sumber : Dinas Pariwisata & BPS Prov. Sumbar

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkat pencapaian yang dapat dicapai, mencerminkan keberhasilan organisasi, dan merupakan hasil tindakan para anggotanya. Kinerja juga dapat digambarkan sebagai hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi untuk suatu sumber (*input*) tertentu yang digunakan. Selain itu, kinerja merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi tertentu.

Perkembangan jumlah Kunjungan Wisman Tahun 2016 - 2020



Grafik 1 Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman 2016 - 2020

Sumber : Dinas Pariwisata & BPS Prov. Sumbar



Grafik 2 Perkembangan Kunjungan Wisnus 2016 - 2020

Sumber : Dinas Pariwisata & BPS Prov. Sumbar

Dari grafik di atas dapat kita lihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan asing dan domestik hampir setiap tahun meningkat. Penurunan hanya terjadi pada tahun 2020 dengan kedatangan wisatawan asing dan domestik. Faktor terbesar yang mempengaruhi penurunan kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik pada tahun 2020 adalah invasi pandemi Covid-19 ke Indonesia pada awal tahun 2020.

Karakteristik pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat jika dilihat dari sisi Gender atau jenis kelamin dari 248 orang yang menjadi sampel sebanyak 90 orang atau sebesar 34% memiliki jenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 158 atau sebesar 64% berjenis kelamin wanita. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai yang ada pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat adalah perempuan, dengan demikian dapat dikatakan bahwa peran pegawai perempuan dalam organisasi ini lebih besar dibanding dengan peran pegawai laki-laki. Ini juga berkaitan dengan psikologi yang menyatakan bahwa biasanya perempuan lebih sabar dan dapat memberikan pelayanan yang relatif baik dibanding dengan laki-laki.

Sedangkan dari sisi umur pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat, secara keseluruhan memiliki umur antara 20 tahun sampai dengan 25 tahun yaitu sebesar 85 orang atau sebesar 34% dan umur

antara 26 tahun sampai dengan 30 tahun yaitu sebesar 70 orang atau sebesar 28%, serta umur antara 31 tahun sampai dengan 35 tahun yaitu sebesar 55 orang atau sebesar 23% selain itu juga terindikasi pegawai juga memiliki umur lebih dari 36 tahun yaitu sebanyak 38 orang atau sebesar 15%. Data ini menginformasikan bahwa secara keseluruhan pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat yang ada telah memiliki kemampuan, pengetahuan, pengalaman yang baik terhadap ruang lingkup pekerjaan dalam melaksanakan tugasnya.

Selanjutnya jika ditinjau dari sisi pendidikan pegawai hasil perhitungan frekuensi, menunjukkan lebih dari 48% atau sebanyak 120 orang dari 248 pegawai yang ada, memiliki tingkat pendidikan strata satu (S1), sementara sisanya ada yang SMA dan DIII dan S2. Temuan ini juga mengindikasikan, bahwa secara keseluruhan tingkat SDM yang dimiliki pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat dapat dikatakan belum memadai dalam mendukung perkembangan dan persaingan organisasi untuk tetap dapat eksis dimasa mendatang. Untuk itu perlu peningkatan SDM dimasa mendatang melalui peningkatan pendidikan baik secara formal atau non formal.

Berikutnya jika dinilai dari masa kerja yang dimiliki oleh pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat, hasil perhitungan frekuensi dari 248 orang pegawai yang ada secara keseluruhan umumnya pegawai telah memiliki masa kerja rentang 1 tahun sampai dengan 5 tahun yaitu sebanyak 73 orang atau sebesar 29%. Sementara itu juga ditemukan sebesar 38% atau sebanyak 95 orang memiliki masa kerja antara 6 tahun sampai dengan 10 tahun. Selain itu juga ditemukan sebesar 33% atau sebanyak 80 orang memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin lama masa kerja seorang pegawai maka pengalamannya dalam berkerja juga akan lebih baik sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas dan pekerjaan dalam pelayanan kesehatan yang akan diberikan. Hasil ini juga sejalan dengan penilaian karakteristik usia pegawai yang umumnya telah memiliki usia antara 26

tahun sampai dengan 30 tahun dan sebagian kecil yang memiliki usia di atas 40 tahun.

TEORI PENGANTAR DALAM PENYELENGGARAAN PARIWISATA

2.1. Konsep Dasar Manajemen

Menurut (Candra Wijaya, 2016) *Management* Manajemen berasal dari kata *management* yang artinya manajemen. Dari sisi regulasi akan timbul pertanyaan, pertanyaan, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa harus diatur dan apa tujuan dari regulasi. Manajemen juga menganalisis, menetapkan tujuan/indikator dan mendefinisikan peran dan tanggung jawab dengan benar efektif dan efisien. Menurut (Hasibuan, 2016) “manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Menurut (zakky, 2018) “manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian dan pengarahan proses penyediaan fasilitas untuk pekerjaan orang-orang yang terorganisir dalam suatu organisasi. Manajemen juga merupakan kegiatan berbasis ilmu pengetahuan dan seni untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan bantuan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok, sehingga pekerjaan dilaksanakan secara efektif. Ini juga merupakan proses dari serangkaian kegiatan untuk membuat dan efisien.

Menurut (Anisa, 2021) fungsi manajemen terbagi menjadi 4 fungsi yaitu sebagai berikut:

- a. Merencanakan yaitu, fungsi manajemen yang mencakup proses mendefinisikan sasaran, menetapkan strategi untuk mencapai sasaran itu, dan menyusun rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan sejumlah kegiatan. Singkatnya adalah mendefinisikan sasaran, menetapkan strategi, dan menyusun bagian-bagian rencana untuk mengkoordinasikan sejumlah kegiatan.
- b. Mengorganisasi yaitu, fungsi manajemen yang mencakup proses menentukan tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukan, bagaimana cara mengelompokkan tugas-tugas itu, siapa harus melapor ke siapa, dan dimana keputusan harus dibuat. Singkatnya menentukan apa yang perlu dilakukan, bagaimana cara melakukan, dan siapa yang harus melakukannya.
- c. Memimpin yaitu fungsi manajemen yang mencakup memotivasi bawahan, mempengaruhi individu atau tim pada saat mereka bekerja, memiliki saluran komunikasi yang paling efektif, dan memecahkan dengan berbagai cara masalah perilaku karyawan. Singkatnya mengarahkan dan memotivasi seluruh pihak yang terlibat konflik.
- d. Mengendalikan, yaitu fungsi manajemen yang mencakup memantau prestasi atlit pelajar aktual, membandingkan aktual dengan standar, dan membuat koreksinya, jika perlu. Singkatnya memantau kegiatan untuk menyakinkan bahwa kegiatan tersebut diselesaikan seperti yang direncanakan.

Menurut (Bruno, 2019) fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan dan Pengambilan Keputusan (*planning and decision making*), pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*leading*) serta pengendalian (*controlling*).

Dari perbandingan beberapa fungsi-fungsi manajemen di atas, dapat dipahami bahwa semua manajemen diawali dengan perencanaan

(*Planning*) karena perencanaan yang akan menentukan tindakan apa yang harus dilakukan selanjutnya. Setelah perencanaan adalah pengorganisasian (*organizing*). Hampir semua ahli menempatkan pengorganisasian diposisi kedua setelah perencanaan. Pengorganisasian merupakan pembagian kerja dan sangat berkaitan erat dengan fungsi perencanaan karena pengorganisasian pun harus direncanakan.

Selanjutnya setelah menerapkan fungsi perencanaan dan pengorganisasian adalah menerapkan fungsi pengarahan yang diartikan dalam kata yang berbeda-beda seperti *actuating*, *leading*, dan *commanding*, tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Tetapi juga ada penambahan fungsi pengkoordinasian (*coordinating*) setelah fungsi pengarahan. Fungsi pengkoordinasian untuk mengatur karyawan agar dapat saling bekerjasama sehingga terhindar dari kekacauan, percekocokan dan kekosongan pekerjaan. Selanjutnya fungsi terakhir dalam proses manajemen adalah pengendalian (*controlling*).

Menurut (Hasibuan, 2018) Manajemen ini terdiri dari 6 unsur (6M), yaitu:

a. Manusia (*Man*)

Dimana aktivitas yang harus dilakukan mencapai tujuan (*planning*, *organizing*, *directing* dan *controlling*) tidak akan tercapai tanpa adanya manusia.

b. Uang (*Money*)

Untuk melakukan berbagai aktivitas manajemen diperlukan uang, seperti upah atau gaji. Pembelian faktor produksi dan lain sebagainya. Uang harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang ingin dicapai, bila dinilai dengan uang lebih besar dan uang atau biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut.

c. Bahan-bahan (*Material*)

Dalam proses pelaksanaan kegiatan dalam tingkat teknologi

sekarang ini material bukan saja sebagai pembantu bagi mesin dan mesin telah berubah kedudukannya sebagai pembantu manusia.

d. Cara pelaksanaan (*Method*)

Untuk melakukan kegiatan-kegiatan secara berdaya guna dan berhasil guna, maka manusia dihadapkan pada berbagai alternatif pelaksanaan (metode).

e. Pasar (*Market*)

Tanpa adanya pasar bagi hasil produksi, jelas tujuan instansi industri tidak mungkin tercapai, sebab masalah pokok yang dihadapi oleh instansi industri.

f. Mesin (*machine*)

Manajemen akan berfungsi jika produksi berjalan, maka machine disini adalah merupakan proses produksi suatu produk dari bahan mentah ke bahan jadi.

2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Pengertian sumber daya manusia makro secara umum terdiri dari dua yaitu SDM makro yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah dan SDM mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan (Susan, 2019). Manajemen sumber daya manusia adalah suatu hal yang berkaitan dengan pendayagunaan manusia dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tingkat maksimal atau efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai dalam perusahaan, seorang karyawan dan juga masyarakat.

Menurut (Iskarim, 2017) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan,

pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia berhubungan dengan sistem rancangan formal dalam suatu organisasi untuk menentukan efektivitas dan efisiensi dilihat dari bakat seseorang untuk mewujudkan sasaran suatu organisasi. Dalam suatu organisasi, manajemen Sumber Daya Manusia mencakup perekrutan, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan.

Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Samsuni, 2017). Sedangkan menurut (Jauvani, 2017) Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang secara khusus berhubungan dengan hubungan dan peran manusia dalam organisasi bisnis. Unsur manajemen personalia adalah orang-orang sebagai tenaga kerjanya. Oleh karena itu, fokus kajian manajemen sumber daya manusia ini hanya pada persoalan-persoalan yang berkaitan dengan pekerjaan manusia.

Adapun Tujuan utama manajemen Sumber Daya Manusia adalah untuk mendapatkan, mempertahankan, mengembangkan, dan memakai para pegawai atau pekerja secara efisien dan efektif (berhasil guna dan berdaya guna) untuk mencapai misi organisasi. Dengan demikian, kegiatan pokok yang membentuk unsur-unsur inti dari manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan dan peramalan (*forecasting*) sumber daya manusia, *staffing*, pelatihan dan pengembangan, pengelolaan karir, manajemen dan pengawasan (*control*) kinerja, manajemen kompensasi atau imbalan, strategi peningkatan kualitas, produktivitas dan kualitas dunia kerja, serta hubungan antara pimpinan dan pegawainya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan mengendalikan, memberdayakan dan mengelola sumber daya manusia yang ada di dalam sebuah organisasi secara efektif dan efisien demi

mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Leonita, 2020) tenaga kerja manusia pada dasarnya dibedakan atas tiga bagian, antara lain :

1. Pengusaha

Pengusaha adalah setiap orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan dan besarnya pendapatan itu tidak menentu tergantung pada laba yang dicapai perusahaan tersebut.

2. Karyawan

Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai. Olehnya itu, karyawan diartikan sebagai penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapat kompensasi sesuai dengan perjanjian.

3. Pemimpin

Pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan. Kepemimpinan adalah gaya seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai dengan perintahnya.

Menurut (Jauvani, 2017) Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya adalah serangkaian fungsi manajerial dan operasional. Ini adalah fungsi-fungsi berikut:

1. Fungsi manajerial

- a. Perencanaan (*Planning*) adalah penentuan program personalia yang membantu tercapainya sasaran yang telah disusun.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisaasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, pengaruh kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan perusahaan.

- c. Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar bekerjasama dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
 - d. Pengendalian (*Controlling*) adalah fungsi manajerial yang berpengaruh dengan pengaturan kegiatan agar sesuai dengan rencana personalia yang sebelumnya telah dirumuskan berdasarkan analisis terhadap sasaran dasar organisasi.
2. Fungsi Operasional
- a. Pengadaan tenaga kerja (*Recruitment*)
Pengadaan adalah usaha memperoleh jenis dan jumlah yang tepat dari personalia yang diperlukan untuk menyelesaikan sasaran perusahaan.
 - b. Pengembangan (*Development*) Pengembangan adalah peningkatan keterampilan melalui pelatihan yang diperlukan untuk prestasi kerja yang tepat.
 - c. Kompensasi (*Compensation*)
Kompensasi adalah pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada karyawan untuk sumbangan mereka kepada tujuan perusahaan.
 - d. Integrasi (*Integration*)
Integrasi merupakan usaha untuk menghasilkan suatu keselarasan yang layak atas kepentingan perorangan, masyarakat dan perusahaan.
 - e. Pemeliharaan (*Maintenance*)
Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara untuk meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar karyawan mau bekerjasama.
 - f. Pemutusan pengaruh kerja (*Separation*)
Pemberhentian adalah pemutusan pengaruh kerja dan mengembalikan karyawan kepada lingkungan masyarakat.

2.3. Kinerja Organisasi

Istilah kinerja berasal dari kata *Job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja Organisasi merupakan hasil kerja yang sesuai target perusahaan atau organisasi tersebut. (Syafriana, 2017). Kinerja umumnya dikatakan sebagai pengukur seseorang pada hasil pekerjaannya. Informasi tentang kinerja merupakan suatu hal yang digunakan untuk mengevaluasi proses kinerja yang dilakukan perusahaan selama ini telah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum (Zahara & Hidayat, 2017).

Kinerja Organisasi merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Prestasi kerja yang di maksud yaitu kuantitas dan kualitas yang di capai oleh karyawan berdasarkan tanggung jawab, kewenangan masing-masing supaya tercapai tujuan organisasi (Fadillah, 2017). Kinerja Organisasi merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya untuk mencapai tujuan yang telah atau ingin dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Tujuan Pengukuran Kinerja Organisasi diantaranya oleh (A. B. Santoso, 2018) membagi tujuan pengukuran kinerja menjadi 4 bagian yang meliputi:

1. Membantu memperbaiki kinerja agar kegiatan terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja.
2. Pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan.
3. Mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.
4. Elemen Pokok Pengukuran Kinerja Organisasi Publik.

(Ridwan & Mus'id, 2019) menyampaikan ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Faktor keterampilan, pengetahuan dan keahlian karyawan, bila penyebab terganggunya kinerja pegawai karena kurangnya ketetapan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, maka diperlukan pelatihan dan pengembangan dengan cara meningkatkan kualitas pelatihan.
2. Faktor sumber daya yang tersedia, yaitu faktor yang apabila sumber daya yang tersedia terbatas bagi karyawan, maka dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sumber daya tersebut dapat berupa perlengkapan kantor, ruang kantor, staf pendukung dan lain sebagainya.
3. Faktor pengalaman kerja dalam hal menjalin kerja sama dan penerimaan delegasi tugas yang diberikan.
4. Faktor motivasi karyawan, yaitu merupakan faktor motivasi kerja, minat disiplin, dan kemampuan dari karyawan.

Menurut (Untari, 2018) dimensi kinerja pegawai yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari, kemampuan dan keahlian latar belakang dan demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, motivasi.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari, sumber daya, kepemimpinan. Penghargaan, struktur, dan *job design*.

Menurut (Kemala dkk, 2020) menggunakan beberapa kriteria dalam menilai kinerja organisasi, antara lain adalah berikut ini:

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

2. Efektivitas

Salah satu faktor yang berkaitan dengan keberhasilan suatu organisasi adalah kemampuannya untuk mengukur seberapa baik semua komponen organisasi bekerja dan menggunakan informasi, guna memastikan bahwa pelaksanaannya memenuhi standar sekarang dan meningkat sepanjang waktu. Pada dasarnya pengertian efektivitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.

4. Daya Tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

2.4. Komitmen Pegawai

Setiap organisasi memerlukan keberadaan Pegawai karena mereka merupakan salah satu modal yang sangat berperan dalam pelaksanaan aktivitas sehari-hari. Komitmen individu dalam organisasi sangatlah diperlukan demi kelangsungan keberadaan organisasi yang bersangkutan. Menurut (Liana & Irawati, 2014) Komitmen karyawan adalah keadaan individu di mana dia terikat oleh tindakannya. Melalui tindakan ini, keyakinan yang mendukung aktivitas dan keterlibatan

mereka lahir. Oleh karena itu, dengan berkomitmen pada perusahaan, karyawan akan menjalankan tugasnya dengan baik dan menjadi lebih loyal kepada perusahaan. Dengan komitmen yang kuat, pekerjaan memiliki kemampuan dan kemauan untuk menelaraskan perilaku individu dengan kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi.

Menurut (Purnama, 2020) Komitmen Pegawai merupakan keadaan psikologi seseorang Pegawai yang dapat dilihat dari rasa loyalitas Pegawai serta mampu fokus terhadap tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Semakin besar komitmen yang dirasakan oleh Pegawai, semakin tinggi harapan Pegawai bahwa jika mereka bekerja untuk memenuhi tujuan organisasi maka mereka akan dihargai secara adil.

(Prasada dkk, 2020) Individu termasuk dukungan moral, tidak hanya menerima nilai-nilai yang ada dalam perusahaan, tetapi juga tekad batin bahwa karyawan percaya dan menerima tujuan organisasi dan mengabdikan kepada perusahaan untuk bertahan di perusahaan. Komitmen karyawan dapat tumbuh karena memiliki hubungan emosional dengan perusahaan.

Komitmen Pegawai adalah sebagai dorongan dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu agar bisa mencapai keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan serta mendahulukan kepentingan organisasi dari pada kepentingan pribadinya.

Menurut (Putrana dkk, 2016a) mengatakan manfaat dengan adanya Komitmen Pegawai dalam organisasi adalah sebagai berikut :

1. Para pekerja yang benar-benar menunjukkan komitmen tinggi terhadap organisasi mempunyai kemungkinan yang jauh lebih besar untuk menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dalam organisasi.
2. Memiliki keinginan yang lebih kuat untuk tetap bekerja pada organisasi yang sekarang dan dapat terus memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan.

3. Sepenuhnya melibatkan diri pada pekerja mereka, karena pekerjaan tersebut adalah mekanisme kunci dan saluran individu untuk memberikan sumbangan bagi pencapaian tujuan organisasi.

Komitmen Pegawai dalam suatu organisasi bisa diwujudkan melalui tahap/poses sebagai berikut (Fariansyah dkk, 2017):

- a. Komitmen dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.
- b. Komitmen dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja standar organisasi.
- c. Komitmen dalam mengembangkan mutu/kualitas sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu/kualitas produk.

(Ma'rufi & Anam, 2019) mengemukakan ada sejumlah faktor yang mempengaruhi Komitmen Pegawai yaitu:

1. Karakter Personal

Yaitu usia, lama kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, ras dan beberapa faktor kepribadian lainnya. Secara umum, usia dan lama bekerja mempunyai hubungan positif dengan komitmen organisasi. Sementara tingkat pendidikan mempunyai hubungan negatif dengan komitmen organisasi, meskipun hubungan ini tidak terlalu konstan. Wanita cenderung memiliki komitmen organisasi yang lebih tinggi dari pada pria. Beberapa karakteristik kepribadian lain seperti motivasi berprestasi dan perasaan kompeten ditemukan hubungan dengan komitmen organisasi.

2. Karakteristik Pekerjaan dan Peran

Yaitu kesempatan kerja, konflik peran dan ambiguitas peran. Semakin besar kesempatan yang diperoleh dalam bekerja semakin banyak pengalaman yang diperoleh yang pada akhirnya memperbesar komitmen individu terhadap organisasi. Sedangkan konflik peran mempunyai hubungan yang negatif dengan komitmen terhadap organisasi demikian halnya dengan ambiguitas peran.

3. Karakteristik Strukturan Organisasi

Yaitu ukuran organisasi, kesatuan, luasnya control dan sentralisasi

otoritas.

4. Pengalaman Kerja

Yaitu ketergantungan pada organisasi, kepentingan personal pada perusahaan, sikap positif terhadap perusahaan dan keterkaitan sosial individu dalam perusahaan. Semakin besar semua faktor tersebut semakin tinggi pula komitmen individu terhadap organisasi.

5. Dukungan Organisasi

Ini didefinisikan sebagai sejauh mana pegawai mempersepsikan bahwa organisasi (lembaga, atasan dan rekan kerja) memberi dorongan, respek, menghargai kontribusi pegawai dan memberi apresiasi bagi individu dalam pekerjaannya.

Menurut (Annisa & Marina, 2018) terdapat tiga Dimensi untuk membentuk komitmen seseorang terhadap organisasi yaitu sbb :

1. Menciptakan rasa kepemilikan terhadap organisasi,
2. Menciptakan semangat dalam bekerja
3. Keyakinan dalam manajemen diri pegawai.

Menurut (Putrana & Dkk, 2016) ada 3 indikator komitmen Pegawai, yaitu :

1. *Affective Commitment*

Individu dengan *affective commitment* yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi. Hal ini berarti bahwa individu tersebut akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi secara berarti terhadap organisasi dibandingkan individu dengan *affective commitment* yang lebih rendah. *Affective commitment* juga memiliki hubungan yang sangat erat dengan seberapa sering seorang anggota tidak hadir atau absen dalam organisasi. Pegawai yang memiliki *affective commitment* tinggi cenderung akan lebih giat untuk berangkat bekerja. Individu dengan *affective commitment* akan bekerja lebih keras dan menunjukkan hasil pekerjaan yang lebih baik dibandingkan yang komitmennya lebih rendah.

2. *Continuance Commitment*

Individu dengan *continuance commitment* yang tinggi akan bertahan dalam organisasi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian besar yang dialami jika meninggalkan organisasi. Berkaitan dengan hal ini, maka individu tersebut tidak dapat diharapkan untuk memiliki keinginan yang kuat untuk berkontribusi pada organisasi.

3. *Normative Commitment*

Individu dengan *normative commitment* yang tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa adanya suatu kewajiban atau tugas. Dengan adanya perasaan semacam itu akan memotivasi individu untuk bertingkah laku secara baik dan melakukan tindakan yang tepat bagi organisasi.

2.5. Budaya Organisasi

Menurut (Herawan, 2015) Budaya Organisasi adalah pola asumsi dasar yang diciptakan dan dikembangkan oleh kelompok tertentu di saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah-masalah organisasi, mereka yang telah bekerja cukup baik dianggap berharga, dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir dan merasakan hubungan dengan masalah tersebut. (Usmany & Dkk, 2016) menyatakan bahwa Budaya Organisasi adalah sekumpulan asumsi dan keyakinan yang dianut oleh para anggota organisasi, kemudian dikembangkan dan diwariskan kepada anggota organisasi baru guna mengatasi masalah-masalah perusahaan.

(Astutik, 2017) Budaya Organisasi menyatakan bahwa itu adalah kebiasaan dan norma seseorang yang diterima sebagai kebenaran oleh semua orang dalam organisasi. Budaya Organisasi adalah standar umum di antara manusia untuk interaksi dalam suatu organisasi. Menurut (Fauzi, 2019) Budaya Organisasi atau “Corporate Culture” yang sering diartikan sebagai nilai-nilai yang dipahami dan dipatuhi bersama, yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, sehingga anggota organisasi serasa

satu keluarga dan menciptakan suatu kondisi anggota organisasi tersebut.

Sedangkan menurut (Krisnaldy, dkk 2019) Budaya Organisasi merupakan sebuah corak dari asumsi-asumsi dasar, yang ditemukan atau dikembangkan oleh suatu kelompok eksternal dan internal yang telah bekerja dengan baik.

Budaya Organisasi merupakan kumpulan nilai, kepercayaan, sikap dan perilaku yang dipegang oleh anggota suatu organisasi secara bersama-sama untuk menyelesaikan masalah-masalah eksternal dan internal yang dilaksanakan secara konsisten oleh suatu anggota lalu diwariskan kepada anggota yang baru sebagai cara yang tepat untuk memahami dan merasakan masalah-masalah yang terjadi.

Menurut (Astutik, 2017) menyebutkan bahwa Budaya Organisasi memiliki sejumlah karakteristik penting sebagai berikut :

1. Toleransi Terhadap Tindakan Beresiko. Yaitu suatu budaya dikatakan baik apabila dapat memberikan toleransi kepada anggota atau para pegawai agar dapat bertindak agresif dan inovatif untuk memajukan organisasi atau perusahaan serta berani mengambil resiko terhadap apa yang dilakukannya.
2. Pengarahan. Yaitu sejauh mana organisasi dapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan, sehingga para pegawai dapat memahaminya dan segala kegiatan yang dilakukan para pegawai mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Sasaran dan harapan tersebut jelas tercantum dalam visi, misi, dan tujuan organisasi.
3. Integrasi. Yaitu sejauh mana organisasi atau perusahaan dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi.
4. Dukungan Manajemen. Yaitu sejauh mana para manajer dapat memberikan komunikasi atau arahan, bantuan serta dukungan yang jelas terhadap bawahan. Dukungan tersebut dapat berupa adanya

upaya pengembangan kemampuan para pegawai seperti mengadakan pelatihan.

5. Kontrol. Yaitu adanya pengawasan yang dilakukan dalam organisasi terhadap perilaku para pegawai dalam pelaksanaan tugasnya dengan menggunakan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan demi kelancaran organisasi.
6. Identitas. Yaitu sejauh mana para anggota suatu organisasi dapat mengidentifikasi dirinya sebagai suatu kesatuan dalam organisasi dan bukan sebagai kelompok kerja tertentu atau keahlian profesional tertentu.
7. Sistem Imbalan. Yaitu sejauh mana alokasi imbalan (kenaikan gaji, promosi dan sebagainya) didasarkan atas prestasi kerja pegawai, bukan didasarkan atas senioritas, sikap pilih kasih dan sebagainya.
8. Toleransi terhadap Konflik. Yaitu sejauh mana para pegawai di dorong untuk mengemukakan konflik atau kritik secara terbuka. Perbedaan pendapat merupakan fenomena yang sering terjadi dalam suatu organisasi. Namun, perbedaan pendapat dan kritik tersebut bisa digunakan untuk melakukan perbaikan atau perubahan strategi untuk mencapai tujuan organisasi.
9. Pola Komunikasi. Yaitu sejauh mana komunikasi dibatasi oleh hierarki kewenangan yang formal. Kadang-kadang hierarki kewenangan dapat menghambat terjadinya pola komunikasi antara atasan dan bawahan atau antar pegawai itu sendiri.

Budaya Organisasi merupakan suatu nilai-nilai yang menjadi pedoman perilaku bagi para Pegawai di objek wisata Sumatera Barat.

Menurut (Muis Dkk, 2018) bahwa secara umum terdapat tiga (3) jenis Budaya Organisasi yaitu:

1. Budaya konstruktif.

Budaya konstruktif adalah budaya dimana para pegawai didorong untuk berinteraksi dengan orang lain dan mengerjakan tugas dan proyeknya dengan cara yang akan membantu mereka dalam

memuaskan kebutuhannya untuk tumbuh dan berkembang. Tipe budaya ini mendukung keyakinan normatif yang berhubungan dengan pencapaian tujuan aktualisasi diri, penghargaan yang manusiawi dan persatuan

2. Budaya pasif-defensif.

Budaya pasif - defensif bercirikan keyakinan yang memungkinkan bahwa pegawai berinteraksi dengan pegawai lain dengan cara yang tidak mengancam keamanan kerja sendiri. Budaya ini mendorong keyakinan normatif yang berhubungan dengan persetujuan, konvensional, ketergantungan, dan penghidupan.

3. Budaya agresif defensive.

Budaya agresif - defensif mendorong pegawainya untuk mengerjakan tugasnya dengan kerja keras untuk melindungi keamanan kerja dan status mereka. Tipe budaya ini lebih bercirikan keyakinan normatif yang mencerminkan oposisi, kekuasaan, kompetitif dan perfeksionis.

Dimensi Budaya Organisasi adalah unsur pembentuk perilaku Budaya Organisasi. Menurut (Ayu & Dewi, 2020) dimensi budaya organisasi mengemukakan 4 dimensi yaitu :

1. Penghindaran atas ketidakpastian

tingkat dimana anggota masyarakat merasa tidak nyaman dengan ketidakpastian dan ambiguitas.

2. Tingkat maskulin

Tingkat maskulinitas merupakan kecenderungan dalam masyarakat akan prestasi, kepahlawanan, ketegasan dan keberhasilan materil.

3. Individualisme

Individualisme adalah kecenderungan dalam kerangka sosial di mana individu dianjurkan untuk menjaga diri sendiri dan keluarganya.

4. Jarak kekuasaan

anggota suatu masyarakat menerima bahwa kekuasaan dalam

lembaga atau organisasi tidak didistribusikan secara merata.

Indikator Budaya Organisasi menurut (Ayatullah, 2020) yaitu :

- 1) *Innovation and risk taking* (Inovasi dan pengambilan resiko) yaitu, berkaitan dengan sejauh mana para anggota organisasi atau Pegawai didorong untuk inovatif dan berani mengambil resiko;
 - a. Inovasi dan pengambilan resiko, konteknya adalah siap menerima resiko akibat melaksanakan pekerjaan.
 - b. Didorong untuk inovatif, tidak ada pegawai yang hanya menunggu perintah sehingga pegawai dituntut untuk berinovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - c. Berani mengambil resiko, bersedia menerima resiko.
- 2) *Attention to detail* (Perhatian terhadap hal-hal yang rinci) yaitu berkaitan dengan sejauh mana para Pegawai diharapkan mampu memperlihatkan kecermatan, analisis dan perhatian terhadap hal-hal yang rinci, seperti menyelesaikan pekerjaan secara berurutan, sesuai dengan tahapan-tahapannya, Memperlihatkan kecermatan, menunjukkan hasil yang detail dan cermat.
- 3) *Outcome orientation* (Orientasi hasil), yaitu sejauh mana manajemen fokus pada hasil, bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mendapatkan hasil tersebut.
- 4) *People Orientation* (Orientasi individu), yaitu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil kepada orang-orang di dalam organisasi tersebut.
- 5) *Team Orientation* (Orientasi tim) yaitu berkaitan dengan sejauh mana kegiatan kerja organisasi dilaksanakan dalam tim-tim kerja, bukan pada individu-individu.
- 6) *Aggressiveness* (Agresivitas) yaitu sejauh mana orang-orang dalam organisasi menunjukkan keagresifan dan kompetitif, bukannya bersantai.

2.6. Kompetensi SDM

Menurut (Rosidah, 2017) Kompetensi SDM adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan pegawai mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Menurut (Wibowo, 2017) menyebutkan bahwa Kompetensi SDM adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut

Menurut (Moeheriono, 2016) Kompetensi SDM adalah sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Menurut Spencer ini, kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan.

Kompetensi SDM merupakan karakteristik yang melekat pada diri seseorang yang menyebabkan seseorang itu akan mampu untuk memprediksi sekelilingnya dalam suatu pekerjaan atau situasi.

Menurut (Wibowo, 2017) menjelaskan terdapat lima tipe karakteristik Kompetensi SDM, yaitu sebagai berikut:

1. Motif adalah suatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan.
2. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang.

4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang spesifik.
5. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu.

(Dessler, 2016) menyatakan pentingnya Kompetensi SDM adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis

Hubungan strategis antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan adalah peta strategis yang menjelaskan proses implementasi strategis perusahaan. Dan ingatlah bahwa peta strategi ini merupakan kumpulan hipotesis mengenai hal apa yang menciptakan nilai (*value*) dalam perusahaan.

2. Memahami prinsip pengukuran yang baik

Pondasi dasar kompetensi manajemen manapun sangat bergantung pada pengukuran yang baik. Khususnya, pengukuran harus menjelaskan dengan benar konstruksi tersebut.

3. Memastikan hubungan sebab-akibat (*causal*)

Berpikir secara kausal dan memahami prinsip pengukuran membantu dalam memperkirakan hubungan kausal antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan. Dalam praktiknya, estimasi tersebut dapat berkisar dari asumsi judgemental hingga kuantitatif. Tugas yang paling penting adalah untuk merealisasikan bahwa estimasi tersebut adalah mungkin dan mengkalkulasikannya sebagai suatu kesempatan yang muncul.

4. Mengkomunikasikan hasil kerja strategis sumber daya manusia pada atasan

Untuk mengatur kinerja strategis sumber daya manusia, harus mampu mengkomunikasikan pemahaman mengenai dampak strategis sumber daya manusia pada atasan.

Menurut (Moehariono, 2016) Kompetensi SDM dapat dibagi 5 (lima) bagian yakni:

1. Kompetensi intelektual, yaitu berbagai perangkat pengetahuan yang ada pada diri individu yang diperlukan untuk menunjang kinerja.
2. Kompetensi fisik, yakni perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas.
3. Kompetensi pribadi, yakni perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mewujudkan diri, transformasi diri, identitas diri dan pemahaman diri.
4. Kompetensi sosial, yakni perangkat perilaku tertentu yang merupakan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan sosial.
5. Kompetensi spiritual, yakni pemahaman, penghayatan serta pengamalan kaidah-kaidah keagamaan.

Menurut (Wibowo, 2017) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Kepercayaan banyak pekerja bahwa manajemen merupakan musuh yang mencegah mereka melakukan inisiatif yang seharusnya dilakukan.

2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki.

3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya.

4. Karakteristik kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik,

menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerja bawahan, memberikan pengakuan, dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh terhadap motivasi seseorang bawahan.

6. Isu emosional

Hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai, atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.

7. Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis. Tidak mungkin memperbaiki melalui setiap intervensi yang diwujudkan suatu organisasi.

8. Budaya Organisasi

Budaya Organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan seperti: rekrutmen dan seleksi Pegawai, praktik pengambilan keputusan

Dimensi kompetensi SDM menurut (Wibowo, 2016) adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*).

Informasi yang dimiliki seseorang pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. Pengetahuan pegawai turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.

2. Keterampilan (*Skill*).

Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang

diberikan perusahaan kepada seorang pegawai dengan baik dan maksimal, misalnya seorang programmer komputer. Disamping pengetahuan dan kemampuan pegawai, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap perilaku pegawai.

3. Sikap (*Attitude*).

Pola tingkah laku seseorang pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila pegawai mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya. Kompetensi knowledge, skill, dan attitude cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (*ujung*) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia.

Menurut (Prayogi dkk, 2018) ada tiga indikator yang mempengaruhi terhadap Kompetensi SDM:

1. Kompetensi intelektual adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan intelektual individu yang bersifat relatif stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja, yang dibentuk dari sinergi antara watak konsep diri.
2. Kompetensi emosional adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif dan moralis sehingga pola emosinya relatif stabil dalam menghadapi permasalahan di tempat kerja, yang dibentuk dari sinergi antara watak konsep diri.
3. Kompetensi sosial adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk membangun simpul-simpul kerja sama dengan orang lain yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi permasalahan ditempat kerja yang dibentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri motivasi internal serta kapasitas pengetahuan sosial konseptual.

2.7. Lingkungan Kerja

Menurut (Utomo dkk, 2019) Lingkungan kerja terdiri dari sistem kerja, struktur kerja, kondisi kerja dan cara orang diperlakukan di tempat kerja oleh supervisor dan rekan kerja mereka. Menurut (Purnama, 2020) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut (Harianto dkk, 2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan, dan lain-lain.

Lingkungan Kerja adalah segala kondisi fisik maupun non fisik yang ada dalam perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung berinteraksi dengan pekerjaan Pegawai, sehingga memiliki pengaruh terhadap kinerjanya. Lingkungan Kerja yang baik dapat menunjang pelaksanaan kerja sehingga Pegawai lebih semangat dalam menjalankan pekerjaannya. Dan sebaliknya apabila Pegawai merasa tidak cocok dengan lingkungan kerja yang ada, ia akan merasa jenuh dan tidak nyaman.

Lingkungan kerja secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Menurut (Harianto et al., 2018) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu :

1. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan yang terbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi Pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun

hubungan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.

(Herawati & Ranteallo, 2019) menyatakan bahwa jika perusahaan dapat menurunkan tingkat dan beratnya kecelakaan-kecelakaan kerja, penyakit, dan hal-hal yang berkaitan dengan stress, serta mampu meningkatkan kualitas kehidupan para pekerjanya, perusahaan tersebut akan semakin efektif. Peningkatan ini menghasilkan:

1. Meningkatnya produktivitas karena menurunnya jumlah hari yang hilang .
2. Meningkatnya efisiensi dan kualitas pekerja yang lebih berkomitmen
3. Menurunnya biaya-biaya kesehatan dan asuransi
4. Tingkat kompensasi pekerja dan pembayaran langsung yang lebih rendah karena menurunnya pengajuan klaim .
5. Fleksibilitas dan adaptabilitas yang lebih besar sebagai akibat dari meningkatnya partisipasi dan rasa kepemilikan
6. Rasio seleksi tenaga kerja yang lebih baik karena meningkatnya citra perusahaan yang kemudia perusahaan dapat meningkatkan keuntungan secara substansial.

Dimensi Lingkungan Kerja:

(Anita, Tjitrosumarto, & Setyohadi, 2021) mengatakan ada 2 dimensi lingkungan kerja yaitu :

a. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik berada dalam tempat kerja yang berbentuk fisik dan dapat mempengaruhi pegawai.

b. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik yaitu terciptanya hubungan kerja antara atasan dan pegawai nya.

Adapun indikator dari lingkungan kerja menurut (Oposma, 2015) :

1. Hubungan Pegawai

Dalam hubungan Pegawai ini terdapat dua hubungan, yaitu hubungan sebagai individu dan hubungna sebagai kelompok

2. Tingkat kebisingan

Lingkungan kerja yang tidak tenang atau bising akan dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik, yaitu adanya ketidaktenangan dalam bekerja

3. Peraturan Kerja

Peraturan kerja yang baik dan jelas dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan kinerja para Pegawai untuk pengembangan karier di perusahaan tersebut.

4. Penerangan

Dalam hal ini, penerangan bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga penerangan matahari

5. Sirkulasi Udara

Untuk sirkulasi atau pertukaran udara yang cukup maka pertama yang harus dilakukan yakni pengadaan ventilasi

6. Keamanan

Lingkungan kerja dengan dengan rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan, dimana hal ini akan dapat memberikan dorongan semangat untuk bekerja

7. Dekorasi di tempat kerja

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hiasan ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan dan lainnya untuk bekerja.

2.8. Literasi Digital

Gagasan mengenai literasi digital mulai dipopulerkan oleh (Nurjanah dkk, 2017) menyatakan bahwa "*Literasi Digital is the ability to understand and use information in multiple formats from a wide variety of sources when it is presented via computers*". Menurut Gilster literasi digital merupakan kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi alam berbagai format yang berasal dari berbagai sumber digital yang ditampilkan melalui komputer.

(Nurjanah dkk, 2017) mengemukakan sebuah pemahaman baru mengenai literasi digital yang dikembangkan berdasarkan pada konsep literasi komputer dan literasi informasi. Dalam konsep barunya tersebut, Bawden membangun konseptualisasi literasi digital yang terdiri dari empat komponen utama yaitu kemampuan dasar literasi digital (*underpinning*), latarbelakang pengetahuan informasi (*background knowledge*), kompetensi utama literasi digital (*centralcompetencies*), serta sikap dan perspektif informasi (*attitudes and perspective*).

Definisi literasi digital juga dikemukakan oleh (Suci Ferdiana, 2020) *Literasi Digital is the awareness, attitude and ability of individuals to appropriately use digitaltools and facilities to identify, access, manage, integrate, evaluate, analyse and synthesizedigital resources, construct new knowledge, create media expressions, and communicate with others, in the context of specific life situations, in order to enable constructive social action;and to reflect upon this process.* Pernyataan tersebut berarti bahwa literasi digital merupakan sebuah kesadaran, sikap, dan kemampuan individu untuk menggunakan alat dan fasilitas digital secara tepat untuk mengidentifikasi, mengakses, mengelola, mengintegrasikan, mengevaluasi, menganalisis, dan menyintesis sumber daya digital, membangun pengetahuan baru, menciptakan ekspresi media, dan berkomunikasi dengan orang lain di konteks kehidupan tertentu, untuk memungkinkan tindakan sosial yang konstruktif dan merenungkan prosesnya.

Literasi digital (Kurniawati & Baroroh, 2016) merujuk pada adanya upaya mengenal,mencari, memahami, menilai dan menganalisis serta menggunakan teknologi digital. Kemudian Literasi digital adalah ketertarikan, sikap dan kemampuan individu dalam menggunakanteknologi digital dan alat komunikasi untuk mengakses, mengelola, mengintegrasikan,menganalisis dan mengevaluasi informasi,membangun pengetahuan baru, membuat dan berkomunikasi dengan orang lain agar dapatberpartisipasi secara efektif dalam

masyarakat.

Menurut UNESCO (Nasrullah et al., 2017) konsep literasi digital menaungi dan menjadi landasan penting bagi kemampuan memahami perangkat-perangkat teknologi, informasi, dan komunikasi. Misalnya, dalam Literasi TIK (ICT Literacy) yang merujuk pada kemampuan teknis yang memungkinkan keterlibatan aktif dari komponen masyarakat sejalan dengan perkembangan budaya serta pelayanan publik berbasis digital. Konsep literasi digital, sejalan dengan terminologi yang dikembangkan oleh UNESCO pada tahun 2011, yaitu merujuk pada serta tidak bisa dilepaskan dari kegiatan literasi, seperti membaca dan menulis, serta matematika yang berkaitan dengan pendidikan. Oleh karena itu, literasi digital merupakan kecakapan (*life skills*) yang tidak hanya melibatkan kemampuan menggunakan perangkat teknologi, informasi, dan komunikasi, tetapi juga kemampuan bersosialisasi, kemampuan dalam pembelajaran, dan memiliki sikap, berpikir kritis, kreatif, serta inspiratif sebagai kompetensi digital.

Literasi digital adalah kecakapan penggunaan teknologi digital secara bijak yang dapat mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut (Liansari & Nuroh, 2018) dalam infographics yang berjudul *Top 10 Benefits of Digital Literacy: Why You Should Care About Technology*, bahwa ada 10 manfaat penting dari adanya literasi digital yaitu menghemat waktu, belajar lebih cepat, menghemat uang, membuat lebih aman, senantiasa memperoleh informasi terkini, selalu terhubung, membuat keputusan yang lebih baik, dapat membuat anda bekerja, membuat lebih bahagia, dan dapat mempengaruhi dunia.

1. Menghemat waktu

Seorang pelajar atau mahasiswa yang mendapatkan tugas dari guru atau dosennya, maka ia akan mengetahui sumber-sumber informasi terpercaya yang dapat dijadikan referensi untuk keperluan tugasnya. Waktu akan lebih berharga karena dalam usaha pencarian dan

menemukan informasi itu menjadi lebih mudah. Dalam beberapa kasus pelayanan online juga akan menghemat waktu yang digunakan karena tidak harus mengunjungi langsung ke tempat layanannya.

2. Belajar lebih cepat

Pada kasus ini misalnya seorang pelajar yang harus mencari definisi atau istilah kata-kata penting misalnya di glosarium. Dibandingkan dengan mencari referensi yang berbentuk cetak, maka akan lebih cepat dengan memanfaatkan sebuah aplikasi khusus glosarium yang berisi istilah-istilah penting.

3. Menghemat uang

Saat ini banyak aplikasi khusus yang berisi tentang perbandingan diskon sebuah produk. Bagi seseorang yang bisa memanfaatkan aplikasi tersebut, maka ini bisa menghemat pengeluaran ketika akan melakukan pembelian online di internet.

4. Membuat lebih aman

Sumber informasi yang tersedia dan bernilai di internet jumlahnya sangat banyak. Ini bisa menjadi referensi ketika mengetahui dengan tepat sesuai kebutuhannya. Sebagai contoh ketika seseorang akan pergi ke luar negeri, maka akan merasa aman apabila membaca berbagai macam informasi khusus tentang negara yang akan dikunjungi itu.

5. Selalu memperoleh informasi terkini

Kehadiran apps terpercaya akan membuat seseorang akan selalu memperoleh informasi baru.

6. Selalu terhubung

Mampu menggunakan beberapa aplikasi yang dikhususkan untuk proses komunikasi, maka akan membuat orang akan selalu terhubung. Dalam hal-hal yang bersifat penting dan mendesak, maka ini akan memberikan manfaat tersendiri.

7. Membuat keputusan yang lebih baik

Literasi digital membuat individu dapat membuat keputusan yang lebih baik karena ia memungkinkan mampu untuk mencari informasi,

mempelajari, menganalisis dan membandingkannya kapan saja. Jika Individu mampu membuat keputusan hingga bertindak, maka sebenarnya ia telah memperoleh informasi yang bernilai. (Liansari & Nuroh, 2018) mengatakan secara umum, informasi dipandang bernilai jika informasi tersebut mempengaruhi penerima untuk membuat keputusan untuk bertindak.

8. Dapat membuat anda bekerja

Kebanyakan pekerjaan saat ini membutuhkan beberapa bentuk keterampilan komputer. Dengan literasi digital, maka ini dapat membantu pekerjaan sehari-hari terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan komputer misalnya penggunaan *Microsoft Word, Power Point* atau bahkan aplikasi manajemen dokumen ilmiah seperti Mendelay dan Zetero.

9. Membuat lebih bahagia

Dalam pandangan Brian Wright, di internet banyak sekali berisi konten-konten seperti gambar atau video yang bersifat menghibur. Oleh karenanya, dengan mengaksesnya bisa berpengaruh terhadap kebahagiaan seseorang.

10. Mempengaruhi dunia

Di internet tersedia tulisan-tulisan yang dapat mempengaruhi pemikiran para pembacanya. Dengan penyebaran tulisan melalui media yang tepat akan memberikan kontribusi terhadap perkembangan dan perubahan dinamika kehidupan sosial. Dalam lingkup yang lebih makro, sumbangsih pemikiran seseorang yang tersebar melalui internet itu merupakan bentuk manifestasi yang dapat mempengaruhi kehidupan dunia yang lebih baik pada masa yang akan datang.

Langkah Literasi Digital yang dikutip melalui <http://litasidigital.id/langkah-literasi-digital/wajib> dirubah secara fundamental untuk mencerdaskan masyarakat milenial. Perlu juga membuat kebijakan akselerasi literasi dengan beberapa tahapan, yaitu:

a) Literasi tidak sebatas membaca dari bahan bacaan berupa buku

melainkan harus lebih jauh yaitu berupa bahan digital. Literasi tidak melulu sebuah aktivitas baca dan tulis, tetapi juga keahlian berasumsi memakai bahan-bahan pengetahuan berjenis buku cetak, bahan digital dan auditori. Pemahaman pola literasi ini perlu diberikan kepada masyarakat.

- b) Memberikan penelusuran internet di seluruh daerah. Walaupun saat ini adalah eranya “dunia maya”, tetapi tidak sedikit daerah di nusantara ini yang tidak dapat menelusur melalui peranti komputer dan internet. Dengan mempersiapkan penelusuran peranti computer dan internet, sehingga literasi akan semakin gampang.
- c) Penerapan rancangan literasi di seluruh institusi pendidikan. (Kemendikbud, 2019) menyimpulkan gerakan literasi secara komprehensif. Yaitu literasi dasar, literasi perpustakaan, literasi media, literasi teknologi dan literasi visual. Sejauh ini, yang bisa menelusur tentang pengetahuan literasi sebatas murid, mahasiswa, petugas perpustakaan, guru, dosen dan lainnya. Maka aktivitas literasi yang dicanangkan Kemendikbud seharusnya dimotivasi. Berawal dari aktivitas literasi di lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan aktivitas literasi berskala nasional.
- d) Membangkitkan cinta dan rasa memiliki terhadap fakta, kebenaran dan ilmu pengetahuan. Hal tersebut wajib terlaksana dalam aktivitas baca tulis yang diselaraskan dengan verifikasi, baik membaca bahan digital ataupun manual.
- e) Masyarakat wajib memperbarui pola kehidupannya yang dimulai dari kebiasaan tutur kata menjadi kebiasaan membaca. Banyak dari masyarakat tidak memiliki budaya baca disebabkan alasan sibuk mencari harta, tidak gemar membaca, dan belum menemukan bahan untuk dibaca. Bahkan, mereka belum mengetahui bahan bacaan yang bermutu itu yang seperti apa.

Menurut (Mustofa & Budiwati, 2019) Komponen utama literasi digital adalah berkenaan dengan keahlian apa saja yang wajib dimiliki

dalam menggunakan komunikasi dan teknologi informasi. Steve Wheeler dalam Maulana dalam tulisannya yang berjudul *Digital Literacies for Engagement in Emerging Online Cultures*, mencatat ada sembilan komponen utama dalam dunia literasi digital, yaitu:

a) *Social Networking*,

munculnya berbagai macam media sosial merupakan salah satu gambaran yang terdapat pada Social Networking atau sering disebut juga fenomena social online. Saat ini setiap manusia yang bersinggungan dalam kehidupan maya akan selalu bertemu dengan fasilitas tersebut. Gadget yang dimiliki oleh seseorang bisa dipastikan mempunyai berbagai macam akun sosial media, misalnya: *Google, Instagram, Path, LinkedIn, Twitter*, maupun *Facebook*. Menggunakan fasilitas social media diharapkan memiliki sifat selektif dan berhati-hati. Oleh sebab itu perlu memahami dan menguasai tujuan-tujuan dari setiap tampilan yang dimiliki. Disisi lain perlu memperhatikan etika dalam menggunakan situs media sosial. Literasi digital menunjukkan bagaimana cara untuk menggunakan media sosial dengan baik.

b) *Transliteracy*.

Transliteracy dimaknai sebagai keahlian menggunakan semua yang berlainan terutama untuk menciptakan konten, menghimpun, menyebarkan sampai membicarakan lewat beberapa media sosial, kelompok diskusi, gadget dan semua fasilitas online yang ada.

c) *Maintaining Privacy*.

Hal utama dari literasi digital yaitu tentang menjaga diri dalam kehidupan online. Mempelajari dari semua cybercrime seperti kejahatan di dunia maya melalui kartu ATM dan kartu kredit, memahami karakteristik situs yang tidak nyata (palsu), kejahatan melalui email dan lain sebagainya.

d) *Managing Digital Identity*,

ini berhubungan dengan bagaimana prosedur memakai tanda pengenal yang sesuai di beberapa situs media sosial dan platformnya

yang lain.

e) *Creating Content*

Hal ini berhubungan dengan suatu keahlian tentang prosedur menciptakan isi di beberapa fasilitas situs dunia maya dan platformnya, sebagai contoh: Blog, Prezi, Wikis, PowTon.

f) *Organising and Sharing Content*,

yaitu mengelola dan mendistribusikan isi berita supaya lebih gampang dibagikan.

g) *Reusing/repurposing Content*.

Mampu bagaimana menciptakan isi dari berbagai jenis informasi yang tersedia hingga memproduksi konten baru dan bisa dipakai kembali untuk beberapa kebutuhan.

h) *Filtering and Selecting Content*.

Keahlian menelusur, memilah dan menyaring berita secara pas sesuai dengan hal-hal yang diinginkan dan dibutuhkan, seperti melalui beberapa alamat URL di situs internet.

i) *Self Broadcasting*,

Ini mempunyai tujuan untuk mendistribusikan gagasan-gagasan yang baru atau ide personal dan isi multimedia, seperti lewat Wikis, Forum atau Blog. Hal tersebut merupakan jenis partisipasi di dunia maya.

Dimensi Literasi Digital menurut (Ng, Wan 2012) adalah sebagai berikut:

1. *Technical*: kemampuan mengatasi berbagai kemungkinan teknis operasional komputer dengan membaca manual atau melalui fungsi bantuan dan sumber daya lainnya berbasis Web.
2. *Cognitive*: dimensi ini menekankan pada kemampuan berpikir kritis dalam pencarian dan mengevaluasi informasi. Setiap individu perlu untuk memiliki pengetahuan tentang etika, moral dan hukum terkait dengan online trading dan reproduksi konten.
3. *Social-emotional*: kemampuan bertanggung jawab dalam menggunakan Internet untuk berkomunikasi, bersosialisasi dan belajar

(Wahyudin & Adiputra, 2019) mengatakan bahwa ada delapan elemen esensial untuk mengembangkan literasi digital, yaitu sebagai berikut:

1. *Functional Skill and Beyond*

Komponen ini berkaitan dengan operasional teknologi. Berkaitan dengan kemampuan *ICT-Skills* seseorang dan relasinya dengan konten dari berbagai media. Kemudian penggunaan operasional dari teknologi juga berkaitan dengan familiaritas terhadap teknologi, keterjangkauan alat teknologi, penggunaan teknologi dan menghasilkan data, kesadaran mengenai copyright dan mampu menghasilkan produk akhir dari teknologi.

2. *Creativity*

Komponen *creativity* berkaitan dengan bagaimana cara kita berpikir dan membangun serta membagikan pengetahuan dalam berbagai macam ide dengan memanfaatkan teknologi digital. Dalam hal ini *creativity* disebut mencakup ; (1) kreasi produk atau keluaran dalam berbagai format dan model dengan memanfaatkan teknologi digital. (2) kemampuan berpikir kreatif dan imajinatif meliputi perencanaan, merajut konten, mengeksplorasi ide ide dan mengontrol proses kreatifnya

3. *Collaboration*

Komponen *Collaboration* didasarkan pada sifat teknologi digital itu sendiri. Teknologi digital menyediakan peluang peluang untuk bekerjasama dalam tim. Dan teknologi digital juga membuka proses partisipasi yang kemudian membuka dukungan untuk kolaborasi.

Komponen ini menekankan partisipasi individu dalam proses dialog, diskusi dan membangun gagasan gagasan lainnya untuk menciptakan pemahaman. Misalnya, kemampuan berpartisipasi dalam ruang digital, mampu menjelaskan dan menegosiasikan gagasan-gagasan dengan orang lain di grup.

4. *Communication*

Menjadi seseorang yang terliterasi digital berarti menjadi orang yang mampu berkomunikasi melalui media teknologi digital. Komunikasi yang efektif dan literasi digital erat dengan kemampuan membagikan pemikiran, gagasan dan pemahaman.

Selain itu memiliki kemampuan memahami dan mengerti audiens (sehingga ketika membuat konten mereka memperkirakan kebutuhan audiens dan dampaknya)

5. *The Ability to find and select Information*

Komponen ini menitikberatkan pada kemampuan mencari dan menyeleksi informasi. Kemampuan ini berkaitan dengan bagaimana berpikir hati-hati mengenai bagaimana proses pencarian informasi dan menggunakan sumber secara selektif.

6. *Critical Thinking and Evaluation*

Komponen ini menekankan bahwa jangan hanya menerima informasi dan memaknai informasi secara pasif saja tapi sebaiknya juga berkontribusi, menganalisis dan menajamkan berpikir kritis saat berhadapan dengan informasi.

7. *Cultural and Social Understanding*

Praktik literasi digital sebaiknya sejalan dengan konteks pemahaman sosial dan budaya

8. *E-Safety*

Komponen E-Safety menekankan pada pada pilihan pilihan yang menjamin keamanan saat pengguna bereksplorasi, berkreasi, berkolaborasi dengan teknologi digital

3.1. Pengumpulan Data

Data primer serta sekunder dipakai pada pengumpulan informasi yang relevan dilakukan sebagai langkah awal dalam suatu kajian. Pegawai dapat diberikan serangkaian pertanyaan (Questioner) guna mengumpulkan data primer. Data sekunder dapat diperoleh melalui Badan Pusat Statistik (BPS) nasional ataupun daerah ataupun instansi terkait.

3.2. Menentukan Jenis Kajian

(Tjiptono, 2015) Dalam eksperimental, ketika variabel eksogen diperlakukan dengan terkendali oleh peneliti agar mengevaluasi efeknya terhadap variabel endogen dengan langsung, menyatakan desain kausal penting dalam menilai bagaimana satu variabel berdampak pada variabel lain.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan objek dalam sebuah kajian dan dengan menentukan populasi maka akan mampu melakukan pengolahan data dan untuk mempermudah pengolahan data maka akan mengambil bagian dan jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel. Sampel diperoleh dari teknik sampling tertentu. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi.

Penarikan sampel diperlukan jika populasi yang diambil sangat besar.

Populasi adalah sekumpulan data yang mempunyai karakteristik yang sama dan menjadi objek inferensi, Statistika inferensi mendasarkan diri pada dua konsep dasar, populasi sebagai keseluruhan data, baik nyata maupun imajiner, dan sampel, sebagai bagian dari populasi yang digunakan untuk melakukan inferensi (pendekatan/penggambaran) terhadap populasi tempatnya berasal. Menurut (Sugiyono, 2017b) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengertian sampel menurut (Sugiyono, 2017b) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel.

Sumber dan cara penentuan data yang digunakan dalam dapat berupa:

- 1) Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber datanya yang mempunyai hubungan langsung dengan masalah.
- 2) Data sekunder, yaitu data atau informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada yang berkaitan dengan masalah.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat diperoleh dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

- 1) Kuesioner, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pernyataan tertulis pada responden. Jenis pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah pernyataan tertutup dan berstruktur, dimana materi pertanyaan disusun untuk menyatakan

variable yang akan dinilai.

- 2) Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data sekunder yang dilakukan dengan mencatat semua dokumen yang berhubungan dengan variable yang akan diteliti.

3.5. Metode Analisa Data

Menggambarkan data yang sudah dikumpulkan dengan apa adanya tanpa menarik kesimpulan generalisasi adalah tentang apa itu analisis deskriptif. Data dapat diinterpretasikan dan dideskripsikan menggunakan tabel distribusi frekuensi, yang menunjukkan frekuensi dan proporsi tanggapan skala.

3.6. Analisa *Structural Equation Modelling* (SEM)

(Tzanetakis, 2016) SEM ialah gabungan dari analisis faktor (factor analysis) dengan analisis jalur (path analysis), yang dikembangkan menjadi metodologi statistik yang lengkap. SEM memiliki beberapa keunggulan diantaranya

- a. SEM dapat dipergunakan agar mempelajari hubungan kausalitas antara variabel yang bersifat laten.
- b. SEM dapat mengukur dengan spesifik kesalahan pengukuran antara variabel latent
- c. SEM mempunyai kelebihan untuk menetapkan apakah model yang diuji dapat diterima atau tidak dengan menggunakan GOF (Goodness of fit).
- d. SEM mampu menggabungkan teori dengan empiris dan analisis, mengkonfirmasi antara teori dengan data, serta mengembangkan teori dan data.
- e. SEM dapat digunakan untuk menguji model teori (yang dihipotesiskan), apakah sesuai dengan data empiris dengan yang dikumpulkan.

Structural Equation Modeling (SEM) adalah Ketika model analitis

sebelumnya, contohnya analisis regresi, analisis jalur dan analisis faktor konfirmatori, terbatas, teknik analisis multivariat baru dikembangkan. Menganalisis dampak satu atau lebih variabel independen atas variabel dependen adalah tujuan dari analisis regresi. Karena banyaknya variabel yang terlibat, analisis regresi tidak dapat digunakan untuk melakukan analisis efek.

SEM memiliki dua variabel utama: variabel laten dan variabel teramati. Variabel laten dibagi kedalam dua variabel yaitu variabel oksogen atau independen (digambarkan dalam huruf Yunani dengan “ ξ ksi”) dan endogen atau dependen (digambarkan dalam huruf Yunani dengan (“ η eta”). Kedua jenis variabel ini dibedakan berdasarkan kedudukan sebagai variabel dependen atau bukan dependen didalam suatu model persamaan. (Prihartono & Ali, 2020)

Evaluasi model pengukuran memiliki tujuan mengetahui validitas serta reliabilitas setiap item dalam merefleksikan konstruknya. Evaluasi model pengukuran menggunakan tiga evaluasi pengujian yaitu:

- a. *convergent validity*, ditentukan atas prinsip *quantifiers* harus memiliki korelasi yang tinggi agar dapat dianggap sebagai konstruksi tunggal.
- b. *discriminant validity*, ditentukan berdasarkan indikator pencerminan adalah ukuran yang baik dari konstruk mereka pada gagasan bahwa masing-masing harus berkorelasi kuat dengan konstruknya, sementara pengukuran lain dari berbagai konsep tidak boleh dihubungkan secara kuat dengannya.
- c. *internal consistency reliability*, memiliki tujuan mengetahui seberapa mampu indikator mengukur konstruk latennya. Agar mengetahui model telah memenuhi prosedur penilaian dalam evaluasi pengujiannya, berikut ringkasan rule of thumb evaluasi outer model.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

- a. Rancangan model struktural memiliki tujuan menggambarkan hubungan antar variabel laten.
- b. Setelah reliabilitas dan validitas model pengukuran ditetapkan, dapat

melakukan beberapa langkah untuk mengevaluasi hubungan yang dihipotesiskan dalam model struktural.

- c. Tahap awal pada evaluasi model struktural ialah mengecek kolinearitas potensial antar variabel laten. Langkah ini penting dilakukan, karena estimasi model yang menghasilkan analisis regresi / *Path Analysis* dan nilai signifikansi dapat menjadi bias jika variabel latennya sangat berkorelasi.
- d. Selanjutnya mengukur kemampuan prediksi model memakai koefisien determinasi (R^2), *cross-validated redundancy* (Q^2), *effect size* (f^2), serta *path coefficients*.

3.7. Model Pengukuran (*Outer Model*)

(Fahmi, 2021) Outer model menggambarkan hubungan antara blok indikator dan variabel latennya dengan menggambarkan model luar. Variabel laten dan indikatornya dihubungkan dalam model ini, yang dapat dianggap sebagai model luar yang menggambarkan hubungan antara variabel yang berbeda.

(Pratama, 2021) Mengemukakan dalam outer model ada dua model yaitu model reflektif dan model formatif. Persamaan outer model untuk konstruk reflektif dapat disusun sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui apakah instrumen mampu mengukur apa yang dimaksudkan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan instrument kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Kriteria pengujian validitas dalam model pengukuran SmartPLS, yaitu :

a. Validitas Konvergen (*Convergent validity*)

Hubungan antara skor indikator dan skor variabel menunjukkan bahwa model pengukuran memiliki validitas konvergen. Jika nilai AVE lebih besar dari 0,5, atau jika semua dimensi pembebanan luar variabel memiliki nilai pembebanan $> 0,5$, indikasi tersebut dianggap asli.

(Saputra, 2018) Oleh karena itu, semakin tinggi nilai faktor pemuatan, semakin penting pemuatan dalam mengevaluasi matriks faktor dari segi signifikansinya. Pemuatan luar $> 0,7$ komunalitas $> 0,5$ dan AVE $> 0,5$ adalah aturan sederhana yang digunakan untuk validitas konvergen.

b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity terjadi jika skor yang diharapkan tidak berkorelasi oleh dua instrumen yang mengukur dua konsep yang berbeda benar-benar terjadi. (Saputra, 2018). Discriminant validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai menurut cross loading pengukuran dengan konstruk. (Saputra, 2018) Mengemukakan Nilai cross loading setiap variabel harus lebih dari atau sama dengan 0,7 saat menguji validitas diskriminan menggunakan indikator refleksif. Validitas diskriminan model juga dapat dievaluasi dengan membandingkan nilai AVE setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lain dalam model.

2. Uji Reliabilitas

Umumnya, keandalan diartikandengan serangkaian pemeriksaan agar nilai keandalan komponen pernyataan. Konsistensi alat ukur yang mengukur suatu konsep, maupun konsistensi responden menanggapi pernyataan pada angket atau instrument dapat dinilai dengan menggunakan uji reliabilitas.

3.8. Model Struktural (*Inner Model*)

(Saputra, 2018) Model batin, atau model struktural, juga dikenal sebagai hubungan batin, adalah deskripsi relasi antara variabel laten menurut teori substantif, dan disajikan di bawah ini. Variabel laten dan variabel manifes dianggap memiliki mean nol dan varians satu unit, sehingga parameter lokasi (konstanta parameter) dapat dihilangkan dari model tanpa kehilangan karakter umumnya. Untuk variabel dependen, menggunakan R-square, Stone-Geisser Q-Square Test, dan pentingnya koefisien parameter jalur struktural untuk mengevaluasi model.

Pertama, R-square untuk setiap variabel laten dependen dihitung menggunakan PLS. Tidak ada perbedaan antara pandangan ini dan regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menentukan apakah variabel laten independen berpengaruh substantif terhadap variabel laten dependen. Model Parsial Least Square (PLS) juga diperiksa dengan melihat relevansi prediktif Q-square untuk model konstruktif. Kemampuan model untuk menghasilkan nilai yang diamati dan parameter yang diestimasi secara akurat diukur dengan rumus Q square.

3.9. Direct Effect & Indirect Effect

Peran tidak langsung diharapkan signifikan secara statistik (dengan melihat nilai t hitung). Menurut (Ali et al., 2016) ada dua jenis variabel intervening, yaitu:

- A. *Full Mediation*, Apabila variabel terikat (endogen) tidak dapat terlalu dipengaruhi oleh variabel bebas (eksogen) tanpa adanya variabel perantara (tidak langsung).
- B. *Partial Mediation*, Apabila tidak diperlukan mediator untuk efek langsung dari variabel eksogen pada variabel endogen.

KARAKTERISTIK PENYELENGGARA PARIWISATA

4.1. Karakteristik Penyelenggara

Karakteristik Penyelenggara merupakan profil yang melekat pada diri pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat, yang dalam hal ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja.

Tabel 5.1
Karakteristik Pegawai

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
<u>Jenis Kelamin</u>		
Pria	90	36%
Wanita	158	64%
<u>Usia</u>		
20-25 Tahun	85	34%
26-30 Tahun	70	28%
31-35 Tahun	55	23%
>36 Tahun	38	15%
<u>Pendidikan</u>		
SMA/Sederajat	35	14%
DIII	75	30%
S1	120	48%
S2	18	8%
<u>Masa Kerja</u>		
1- 5 Tahun	73	29%
6-10 Tahun	95	38%
> 10 Tahun	80	33%

Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi dari karakteristik responden pada Tabel 5.1, ditemukan gambaran tentang karakteristik pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Karakteristik pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat jika dilihat dari sisi Gender atau jenis kelamin dari 248 orang yang menjadi sampel, sebanyak 90 orang atau sebesar 34% memiliki jenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 158 atau sebesar 64% berjenis kelamin wanita. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai yang ada pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat adalah perempuan, dengan demikian dapat dikatakan bahwa peran pegawai perempuan dalam organisasi ini lebih besar dibanding dengan peran pegawai laki-laki. Ini juga berkaitan dengan psikologi yang menyatakan bahwa biasanya perempuan lebih sabar dan dapat memberikan pelayanan yang relatif baik dibanding dengan laki-laki.

Sedangkan dari sisi umur pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat, secara keseluruhan memiliki umur antara 20 tahun sampai dengan 25 tahun yaitu sebesar 85 orang atau sebesar 34% dan umur antara 26 tahun sampai dengan 30 tahun yaitu sebesar 70 orang atau sebesar 28%, serta umur antara 31 tahun sampai dengan 35 tahun yaitu sebesar 55 orang atau sebesar 23% selain itu juga terindikasi pegawai juga memiliki umur lebih dari 36 tahun yaitu sebanyak 38 orang atau sebesar 15%. Data ini menginformasikan bahwa secara keseluruhan pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat yang ada telah memiliki kemampuan, pengetahuan, pengalaman yang baik terhadap ruang lingkup pekerjaan dalam melaksanakan tugasnya.

Selanjutnya jika ditinjau dari sisi pendidikan pegawai hasil perhitungan frekuensi, menunjukkan lebih dari 48% atau sebanyak 120 orang dari 248 pegawai yang ada, memiliki tingkat pendidikan strata satu (S1), sementara sisanya ada yang SMA dan DIII dan S2. Temuan ini juga mengindikasikan, bahwa secara keseluruhan tingkat SDM yang dimiliki pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat dapat dikatakan belum memadai dalam mendukung perkembangan dan persaingan organisasi

untuk tetap dapat eksis dimasa mendatang. Untuk itu perlu peningkatan SDM dimasa mendatang melalui peningkatan pendidikan baik secara formal atau non formal.

Berikutnya jika dinilai dari masa kerja yang dimiliki oleh pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat, hasil perhitungan frekuensi dari 248 orang pegawai yang ada secara keseluruhan umumnya pegawai telah memiliki masa kerja rentang 1 tahun sampai dengan 5 tahun yaitu sebanyak 73 orang atau sebesar 29%. Sementara itu juga ditemukan sebesar 38% atau sebanyak 95 orang memiliki masa kerja antara 6 tahun sampai dengan 10 tahun. Selain itu juga ditemukan sebesar 33% atau sebanyak 80 orang memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun. Ini mengindikasikan bahwa semakin lama masa kerja seorang pegawai maka pengalamannya dalam berkerja juga akan lebih baik sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas dan pekerjaan dalam pelayanan kesehatan yang akan diberikan. Hasil ini juga sejalan dengan penilaian karakteristik usia pegawai yang umumnya telah memiliki usia antara 26 tahun sampai dengan 30 tahun dan sebagian kecil yang memiliki usia di atas 40 tahun.

4.2. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Untuk menarik kesimpulan tentang pemahaman responden terhadap kesulitan yang diamati, studi kuesioner memerlukan pengukuran yang dapat menjelaskan dengan jelas bagaimana responden menjawab item dalam kuesioner. Adapun pengukuran yang dimaksud adalah untuk mendapatkan Tingkat Capaian Responden (TCR) terhadap instrument.

Ketika menilai kemampuan seseorang untuk memenuhi kriteria tertentu, sangat penting untuk mengevaluasi tingkat pencapaian mereka. Artinya, "*Master Scale*" harus selalu digunakan sebagai skala pengukuran yang menunjukkan lima tingkat atribut tertentu (Dressler & Paunovic, 2019).

Tabel 5.2
Kriteria Pencapaian Responden

No.	Kriteria	Indeks TCR
1	Amat Baik	90-100
2	Baik	80-89
3	Cukup Baik	70-79
4	Kurang Baik	55-69
5	Sangat Kurang Baik	1-54

Sumber : (Mortazavi, 2021)

1. Kinerja Organisasi

Berikut ini adalah rincian bagaimana pegawai pariwisata melihat pernyataan yang diminta untuk ditanggapi.

Tabel 5.3
Statistik Deskriptif TCR Variabel Kinerja Organisasi

Kode	T					T x SL					N	Total	TCR	Kriteria TCR
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5			%	
KO.1	8	15	53	109	63	8	30	159	436	315	248	948	76,5	Cukup Baik
KO.2	7	12	62	102	65	7	24	186	408	325	248	950	76,6	Cukup Baik
KO.3	7	4	44	116	77	7	8	132	464	385	248	996	80,3	Baik
KO.4	7	12	40	109	80	7	24	120	436	400	248	987	79,6	Cukup Baik
KO.5	4	10	39	98	97	4	20	117	392	485	248	1018	82,1	Baik
KO.6	7	15	34	119	73	7	30	102	476	365	248	980	79,0	Cukup Baik
KO.7	5	10	37	109	87	5	20	111	436	435	248	1007	81,2	Baik
KO.8	4	15	50	106	73	4	30	150	424	365	248	973	78,5	Cukup Baik

Menurut data pada tabel 5.3 diatas memperlihatkan apabila

tingkat capaian responden yang paling tinggi terdapat pada kode instrument KO.5 dengan TCR 82,1 % dan kriteria baik. Sedangkan yang terendah terdapat pada kode instrument KO.1 dengan TCR 76,5% dengan kriteria Cukup Baik. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden atas pertanyaan variabel Kinerja Organisasi pada kuesioner tersebut adalah baik.

2. Komitmen Pegawai

Berikut ini adalah rincian bagaimana responden melihat pernyataan yang diminta untuk ditanggapi. Tabel 5.4 menunjukkan statistik deskriptif untuk semua variabel Komitmen Pegawai (KP):

Tabel 5.4
Statistik Deskriptif TCR Variabel Komitmen Pegawai

Kode	T					T x SL					N	Total	TCR	Kriteria TCR
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5			%	
KP.1	8	15	53	110	62	8	30	159	440	310	248	947	76,4	Cukup Baik
KP.2	7	12	60	103	66	7	24	180	412	330	248	953	76,9	Cukup Baik
KP.3	12	5	73	101	57	12	10	219	404	285	248	930	75,0	Cukup Baik
KP.4	13	5	47	92	91	13	10	141	368	455	248	987	79,6	Cukup Baik
KP.5	10	8	57	82	91	10	16	171	328	455	248	980	79,0	Cukup Baik
KP.6	4	11	80	94	59	4	22	240	376	295	248	937	75,6	Cukup Baik
KP.7	7	8	88	85	60	7	16	264	340	300	248	927	74,8	Cukup Baik
KP.8	9	12	67	97	63	9	24	201	388	315	248	937	75,6	Cukup Baik
KP.9	7	11	53	80	97	7	22	159	320	485	248	993	80,1	Baik

Menurut analisis pada tabel 5.4 diatas bisa dilihat apabila tingkat capaian responden yang paling tinggi terdapat pada kode instrument KP.9 dengan TCR 80,1% dan kriteria baik. Sedangkan yang terendah

terdapat pada kode instrument KP.7 dengan TCR 74,8% dengan kriteria cukup baik. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden atas pertanyaan-pertanyaan variabel Komitmen Pegawai pada kuesioner tersebut adalah baik.

3. Variabel Budaya Organisasi

Berikut ini adalah rincian bagaimana responden melihat pernyataan yang diminta untuk ditanggapi. Tabel 5.13 menunjukkan statistik deskriptif untuk semua Budaya Organisasi (BO):

Tabel 5.5
Statistik Deskriptif TCR Variabel Budaya Organisasi

Kode	T					T x SL					N	Total	TCR	Kriteria TCR
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5			%	
BO.1	8	15	52	110	63	8	30	156	440	315	248	949	76,5	Cukup Baik
BO.2	7	12	62	100	67	7	24	186	400	335	248	952	76,8	Cukup Baik
BO.3	8	15	53	110	62	8	30	159	440	310	248	947	76,4	Cukup Baik
BO.4	7	12	62	99	68	7	24	186	396	340	248	953	76,9	Cukup Baik
BO.5	9	19	50	99	71	9	38	150	396	355	248	948	76	Cukup Baik
BO.6	4	10	44	100	90	4	20	132	400	450	248	1006	81,1	Baik
BO.7	9	10	54	116	59	9	20	162	464	295	248	950	76,6	Cukup Baik
BO.8	4	15	50	106	73	4	30	150	424	365	248	973	78,5	Cukup Baik
BO.9	1	12	52	107	76	1	24	156	428	380	248	989	79,8	Cukup Baik
BO.10	7	4	79	101	57	7	8	237	404	285	248	941	75,9	Cukup Baik
BO.11	7	6	50	94	91	7	12	150	376	455	248	1000	80,6	Baik
BO.12	21	34	45	87	61	21	68	135	348	305	248	877	70,7	Cukup Baik

Menurut analisis pada tabel 5.5 diatas memperlihatkan apabila

tingkat capaian responden yang paling tinggi terdapat pada kode instrument BO.6 dengan TCR 81,1% dan kriteria baik. Sedangkan yang terendah terdapat pada kode instrument BO.12 dengan TCR 70,7% dengan kriteria cukup baik. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden atas pertanyaan-pertanyaan variabel Budaya Organisasi dalam kuesioner tersebut adalah baik.

4. Kompetensi SDM

Berikut ini adalah rincian bagaimana responden melihat pernyataan yang diminta untuk ditanggapi. Tabel 5.6 menunjukkan statistik deskriptif untuk semua variabel Kompetensi SDM (KS):

Tabel 5.6
Statistik Deskriptif TCR Variabel Kompetensi SDM

Kode	T					T x SL					N	Total	TCR	Kriteria TCR
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5			%	
KS.1	4	12	54	96	82	4	24	162	384	410	248	984	79,4	Cukup Baik
KS.2	1	11	59	106	71	1	22	177	424	355	248	979	79,0	Cukup Baik
KS.3	7	4	69	105	63	7	8	207	420	315	248	957	77,2	Cukup Baik
KS.4	7	12	65	96	68	7	24	195	384	340	248	950	76,6	Cukup Baik
KS.5	4	10	62	84	88	4	20	186	336	440	248	986	79,5	Cukup Baik
KS.6	7	15	57	102	67	7	30	171	408	335	248	951	76,7	Cukup Baik

Menurut analisis pada tabel 5.6 diatas bisa dilihat apabila tingkat capaian responden yang paling tinggi terdapat pada kode instrument KS.5 dengan TCR 79,5 % dan kriteria Cukup baik. Sedangkan yang terendah terdapat pada kode instrument KS.4 dengan TCR 76,6 % dengan kriteria Cukup baik. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden atas pertanyaan-pertanyaan variabel

Kompetensi SDM pada kuesioner tersebut adalah baik.

5. Lingkungan Kerja

Berikut ini adalah rincian bagaimana responden melihat pernyataan yang diminta untuk ditanggapi. Tabel 5.7 menyajikan statistik deskriptif untuk semua variabel Lingkungan Kerja (LK):

Tabel 5.7
Statistik Deskriptif TCR Variabel Lingkungan Kerja

Kode	T					T x SL					N	Total	TCR	Kriteria TCR
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5			%	
LK.1	12	5	71	103	57	12	10	213	412	285	248	932	75,2	Cukup Baik
LK.2	4	17	63	70	94	4	34	189	280	470	248	977	78,8	Cukup Baik
LK.3	8	14	75	91	60	8	28	225	364	300	248	925	74,6	Cukup Baik
LK.4	9	10	56	114	59	9	20	168	456	295	248	948	76,5	Cukup Baik
LK.5	4	15	52	105	72	4	30	156	420	360	248	970	78	Cukup Baik
LK.6	1	12	53	106	76	1	24	159	424	380	248	988	79,7	Cukup Baik
LK.7	7	4	80	101	56	7	8	240	404	280	248	939	75,7	Cukup Baik
LK.8	7	12	43	113	73	7	24	129	452	365	248	977	78,8	Cukup Baik
LK.9	4	11	65	81	87	4	22	195	324	435	248	980	79,0	Cukup Baik
LK.10	7	15	56	105	65	7	30	168	420	325	248	950	76,6	Cukup Baik
LK.11	5	11	60	108	64	5	22	180	432	320	248	959	77,3	Cukup Baik
LK.12	8	12	72	91	65	8	24	216	364	325	248	937	75,6	Cukup Baik
LK.13	8	5	70	104	61	8	10	210	416	305	248	949	76,5	Cukup Baik
LK.14	8	3	50	97	90	8	6	150	388	450	248	1002	80,8	Baik

Berdasarkan analisis pada tabel 5.7 diatas memperlihatkan apabila tingkat capaian responden yang paling tinggi terdapat pada kode instrument LK.14 dengan TCR 80,8 % dan kriteria baik. Sedangkan yang terendah terdapat pada kode instrument LK3 dengan TCR 74,6 % dengan kriteria cukup baik. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden atas pertanyaan-pertanyaan variabel Lingkungan Kerja pada kuesioner tersebut adalah baik.

6. Literasi Digital

Berikut ini adalah rincian bagaimana responden melihat pernyataan yang diminta untuk ditanggapi. Tabel 5.8 menyajikan statistik deskriptif untuk semua variabel Literasi Digital (LD):

Tabel 5.8
Statistik Deskriptif TCR Variabel Literasi Digital

Kode	T					T x SL					N	Total	TCR	Kriteria TCR
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5			%	
LD.1	7	15	27	104	95	7	30	81	416	475	248	1009	81,4	Baik
LD.2	12	5	40	119	72	12	10	120	476	360	248	978	78,9	Cukup Baik
LD.3	4	10	35	82	117	4	20	105	328	585	248	1042	84,0	Baik
LD.4	8	9	40	102	89	8	18	120	408	445	248	999	80,6	Baik
LD.5	8	8	42	116	74	8	16	126	464	370	248	984	79	Cukup Baik
LD.6	4	12	31	111	90	4	24	93	444	450	248	1015	81,9	Baik
LD.7	1	11	37	114	85	1	22	111	456	425	248	1015	81,9	Baik
LD.8	7	4	44	117	76	7	8	132	468	380	248	995	80,2	Baik
LD.9	7	12	40	110	79	7	24	120	440	395	248	986	79,5	Cukup Baik
LD.10	4	10	39	97	98	4	20	117	388	490	248	1019	82,2	Baik

LD.11	7	15	34	118	74	7	30	102	472	370	248	981	79,1	Cukup Baik
LD.12	5	10	37	110	86	5	20	111	440	430	248	1006	81,1	Baik
LD.13	8	11	38	100	91	8	22	114	400	455	248	999	80,6	Baik
LD.14	7	15	34	117	75	7	30	102	468	375	248	982	79,2	Cukup Baik
LD.15	8	5	46	113	76	8	10	138	452	380	248	988	79,7	Cukup Baik
LD.16	8	2	34	103	101	8	4	102	412	505	248	1031	83,15	Baik

Berdasarkan analisis pada tabel 5.15 diatas memperlihatkan apabila tingkat capaian responden yang paling tinggi terdapat pada kode instrument LD.3 dengan TCR 84,0 % dan kriteria baik. Sedangkan yang terendah terdapat pada kode instrument LD.2 dengan TCR 78,9 % dengan kriteria cukup baik. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden atas pertanyaan-pertanyaan variabel Literasi Digital pada kuesioner tersebut adalah baik.

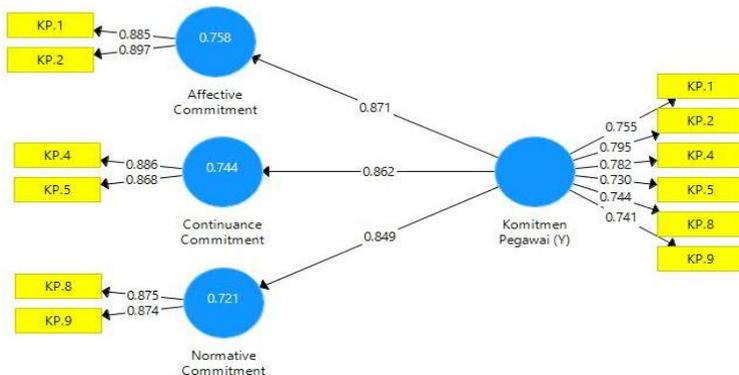
MODEL EVALUASI KINERJA PEGAWAI PARIWISATA

5.1. *Outer model* dengan *Convergent Validity* untuk Komitmen Pegawai

Berdasarkan olah data menggunakan Smart PLS versi 3.2.9 diperoleh hasil melalui kalkulasi *algorithm* yang di deskripsikan pada Gambar 5.1. Penjelasan dari seluruh indikator variabel kompetensi pegawai memiliki nilai *loading factor* (LF) > 0.5, menunjukkan bahwa tiga indikator dari variabel Komitmen Pegawai secara keseluruhan dinyatakan valid sehingga digunakan dalam model. Aspek yang paling konstruk atau membentuk Komitmen Pegawai adalah dimensi *Affective Commitment* dengan nilai *loading faktor* sebesar 0,758 kemudian disusul oleh *Continuance Commitment* dan *Normative Commitment*. Keterangan lebih rincinya dideskripsikan pada Gambar 5.1

Gambar 5.1

Outer Loadings Komitmen Pegawai (KP)

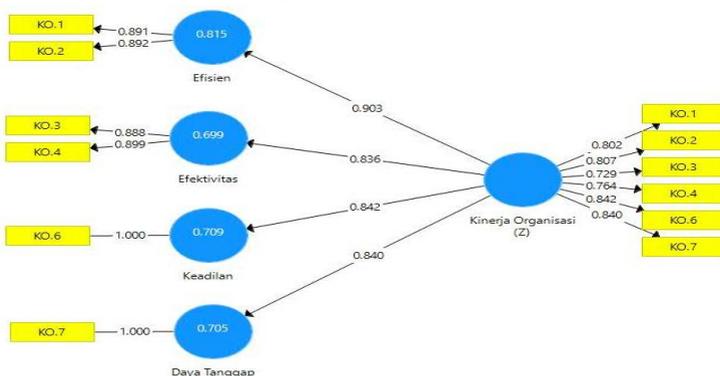


5.2. Outer Model dengan *Convergent Validity* untuk Kinerja Organisasi

Berdasarkan olah data menggunakan Smart PLS versi 3.2.9 diperoleh hasil melalui kalkulasi *algorithm* yang di deskripsikan pada Gambar 5.2. Penjelasan dari seluruh indikator variabel Kinerja Organisasi memiliki nilai *loading factor* (LF) > 0.5, menunjukkan bahwa Empat indikator dari variabel Kinerja Organisasi secara keseluruhan dinyatakan valid sehingga digunakan dalam model. Aspek yang paling konstruktif atau membentuk Kinerja Organisasi adalah dimensi efisien dengan nilai *loading faktor* sebesar 0,815 kemudian disusul oleh keadilan, Daya Tanggap dan Efektivitas. Keterangan lebih rincinya dideskripsikan pada Gambar 5.2

Gambar 5.2

Outer Loadings Kinerja Organisasi (KO)

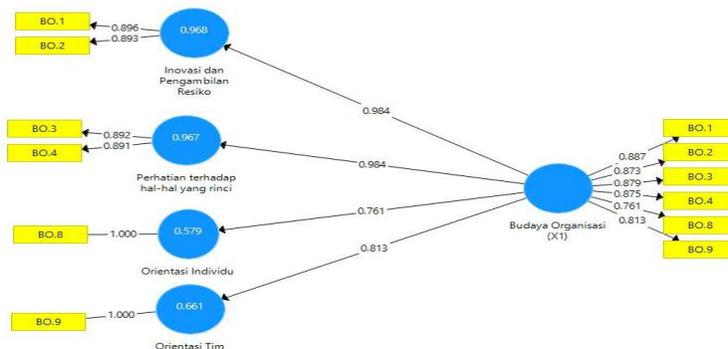


5.3. Outer Model dengan *Convergent Validity* untuk Budaya Organisasi

Berdasarkan olah data menggunakan Smart PLS versi 3.2.9 diperoleh hasil melalui kalkulasi *algorithm* yang di deskripsikan pada Gambar 5.3. Penjelasan dari seluruh indikator variabel Budaya Organisasi memiliki nilai *loading factor* (LF) > 0.5, menunjukkan bahwa Empat indikator dari variabel Budaya Organisasi secara keseluruhan dinyatakan valid sehingga digunakan dalam model. Aspek yang paling

konstruk atau membentuk Budaya Organisasi adalah Inovasi dan Pengambilan Resiko dengan nilai loading faktor sebesar 0,968 kemudian disusul oleh perhatian terhadap ha-hal yang rinci, Orientasi Tim, dan orientasi Individu. Keterangan lebih rincinya dideskripsikan pada Gambar di bawah:

Gambar 5.3
Outer Loadings Budaya Organisasi (BO)

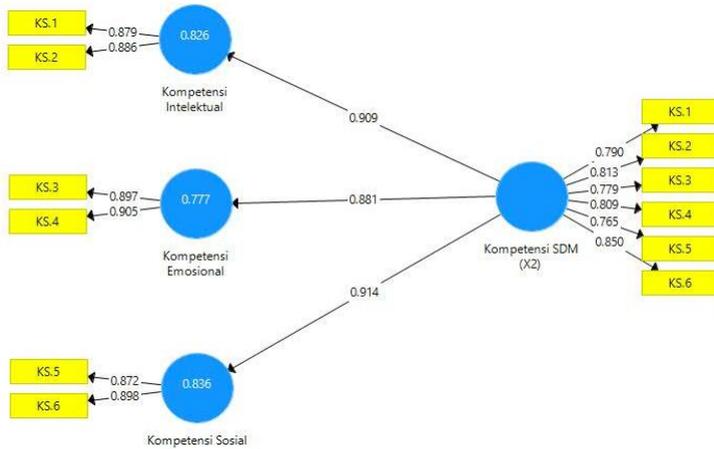


5.4. Outer Model dengan *Convergent Validity* untuk Kompetensi SDM

Berdasarkan olah data menggunakan Smart PLS versi 3.2.9 diperoleh hasil melalui kalkulasi *algorithm* yang di deskripsikan pada Gambar 5.4. Penjelasan dari seluruh indikator variabel Kompetensi SDM memiliki nilai *loading factor* (LF) > 0,5, menunjukkan bahwa tiga indikator dari variabel Kompetensi SDM secara keseluruhan dinyatakan valid sehingga digunakan dalam model. Aspek yang paling konstruk atau membentuk Kompetensi SDM adalah Kompetensi Sosial dengan nilai loading faktor sebesar 0,836 kemudian disusul oleh Kompetensi Intelektual dan Kompetensi Emosional. Keterangan lebih rincinya dideskripsikan pada Gambar 5.4.

Gambar 5.4

Outer Loadings Kompetensi SDM (KS)

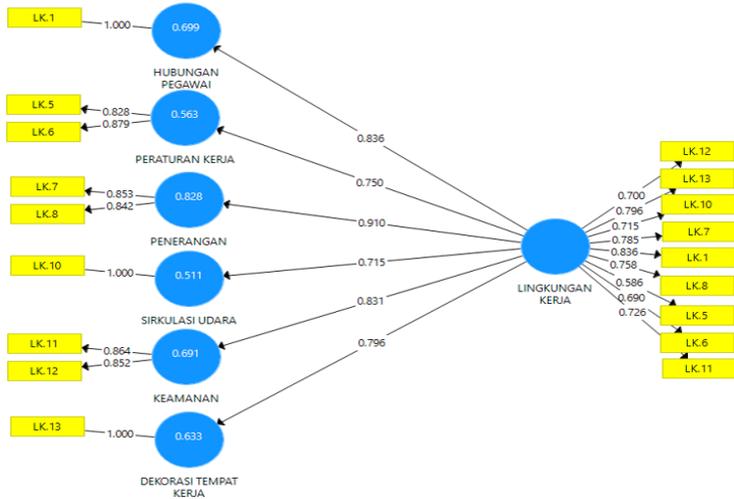


5.5. Outer Model dengan Convergent Validity untuk Lingkungan Kerja

Berdasarkan olah data menggunakan Smart PLS versi 3.2.9 diperoleh hasil melalui kalkulasi algorithm yang di deskripsikan pada Gambar 5.5. Penjelasan dari seluruh indikator variabel Lingkungan Kerja memiliki nilai *loading factor* (LF) > 0.5, menunjukkan bahwa Enam indikator dari variabel Lingkungan Kerja secara keseluruhan dinyatakan valid sehingga digunakan dalam model. Aspek yang paling konstruk atau membentuk Lingkungan Kerja adalah Penerangan dengan nilai loading faktor sebesar 0,835 kemudian disusul oleh hubungan pegawai, dekorasi tempat kerja, Keamanan, peraturan kerja dan Sirkulasi Udara. Keterangan lebih rincinya dideskripsikan pada Gambar 5.5

Gambar 5.5

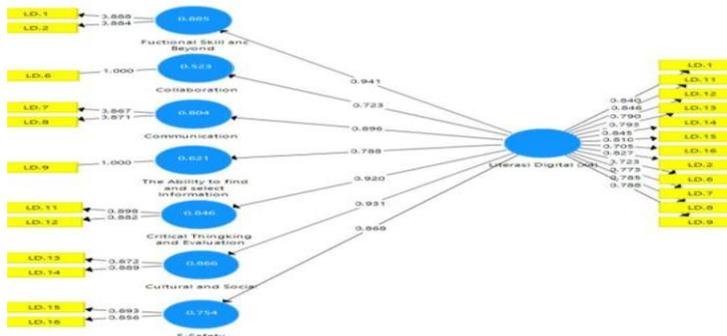
Outer Loadings Lingkungan Kerja (LK)



5.6. Outer Model dengan Convergent Validity untuk Literasi Digital

Berdasarkan olah data menggunakan Smart PLS versi 3.2.9 diperoleh hasil melalui kalkulasi algorithm yang di deskripsikan pada Gambar 5.6. Penjelasan dari seluruh indikator variabel Literasi Digital memiliki nilai *loading factor* (LF) > 0.5, menunjukkan bahwa Tujuh indikator dari variabel Literasi Digital secara keseluruhan dinyatakan valid sehingga digunakan dalam model. Aspek yang paling konstruktif atau membentuk Literasi Digital adalah Functional Skill and Beyond dengan nilai loading faktor sebesar 0,885 kemudian disusul oleh Indikator lain. Keterangan lebih rincinya dideskripsikan pada Gambar 5.6

Gambar 5.6
Outer Loadings literasi Digital (LD)



5.7. Penilaian *Average Variance Extracted* (AVE)

Kriteria validitas untuk konstruk atau variabel juga dapat dievaluasi dengan nilai varians rata-rata yang diekstraksi (AVE) masing-masing konstruk atau variabel. Konstruk dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika nilainya berada diatas 0,50. Berikut akan disajikan nilai AVE untuk seluruh konstruk (variabel) pada Tabel 5.9 :

Tabel 5.9
Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	AVE
Komitmen Pegawai	0.573
Kinerja Organisasi	0.637
Budaya Organisasi	0.721
Kompetensi SDM	0.642
Lingkungan Kerja	0.583
Literasi Digital	0.632

Berdasarkan Tabel 5.9 dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel di atas memenuhi kriteria validitas yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0.50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

5.8. Penilaian Reliabilitas

Setelah diketahui tingkat kevalidan data, maka langkah berikut adalah mengetahui tingkat keandalan data atau tingkat reliabel dari masing-masing konstruk atau variabel. Penilaian ini dengan melihat nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach alpha*. Nilai suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* > 0,70 (Werts et al. 1979 dalam Ghazali, 2006). Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 5.10 :

Tabel 5.10
Nilai Reliabilitas

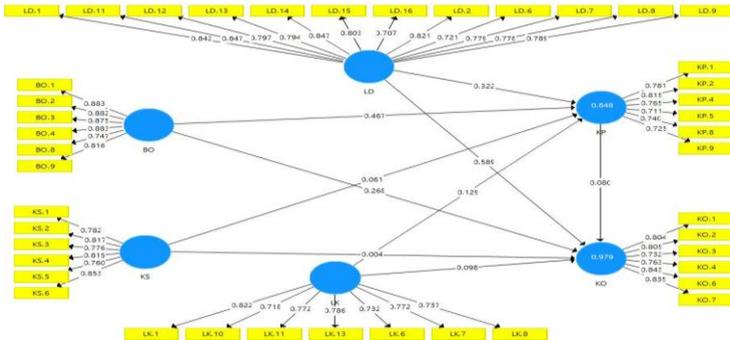
Konstruk (<i>Variabel</i>)	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbachs Alpha</i>	Keterangan
Komitmen Pegawai	0.889	0.852	<i>Reliabel</i>
Kinerja Organisasi	0.913	0.885	<i>Reliabel</i>
Budaya Organisasi	0.939	0.922	<i>Reliabel</i>
Kompetensi SDM	0.915	0.888	<i>Reliabel</i>
Lingkungan Kerja	0.907	0.881	<i>Reliabel</i>
Literasi Digital	0.954	0.947	<i>Reliabel</i>

Berdasarkan output SmartPLS pada Tabel 5.10 di atas, telah ditemukan Nilai *composite reliability* dan nilai *Cronbach alpha* untuk masing-masing konfigurasi atau variabel besar dari 0,70. Dengan demikian, juga dapat menyimpulkan bahwa tingkat reliabilitas data tersebut baik atau reliabel.

5.9. Inner Model (Structural Model)

Proses pengujian selanjutnya adalah pengujian *inner model* atau model struktural yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar konstruk sebagaimana yang telah dihipotesiskan. Model struktural dievaluasi dengan memperhatikan nilai *R-Square* untuk konstruk endogen dari pengaruh yang diterimanya dari konstruk eksogen. Berikut model struktural hasil uji dengan menggunakan SmartPLS :

Gambar 5.7
Struktural Model



Berdasarkan Gambar 5.7, model struktur diatas dapat dibentuk Persamaan Model sebagai berikut :

- Model Persamaan I, merupakan gambaran besarnya pengaruh konstruk Budaya Organisasi, Kompetensi SDM, lingkungan kerja dan literasi digital terhadap komitmen pegawai dengan koefisien yang ada ditambah dengan tingkat error yang merupakan kesalahan estimasi atau yang tidak bisa dijelaskan dalam model.

$$\text{Komitmen Pegawai} = 0.467 \text{ Budaya Organisasi} + 0.061 \text{ Kompetensi SDM} + 0.129 \text{ Lingkungan Kerja} + 0.322 \text{ Literasi Digital}$$

- Model Persamaan II, merupakan gambaran besarnya pengaruh konstruk Budaya Organisasi, Kompetensi SDM, lingkungan kerja, literasi digital dan komitmen pegawai terhadap kinerja organisasi dengan masing-masing koefisien yang ada untuk masing-masing konstruk ditambah dengan error yang merupakan kesalahan estimasi.

$$\text{Kinerja organisasi} = 0.268 \text{ Budaya Organisasi} + 0.004 \text{ Kompetensi SDM} + 0.129 \text{ Lingkungan Kerja} + 0.589 \text{ Literasi Digital} + 0.080 \text{ Komitmen pegawai}$$

Berikutnya sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya penilaian inner model akan dievaluasi melalui nilai R-Squared, untuk menilai

pengaruh konstruk laten eksogen tertentu terhadap konstruk laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Berikut estimasi R-Square pada Tabel 5.11:

Tabel. 5.11
Evaluasi Nilai *R Square*

No	Variabel	<i>R Square</i>
1	Komitmen Pegawai	0.848
2	Kinerja Organisasi	0.979

Pada Tabel 5.11, terlihat nilai R-Square konstruk Komitmen Pegawai sebesar 0,848 atau sebesar 84,8 %, yang menggambarkan besarnya pengaruh yang diterimanya oleh konstruk komitmen pegawai dari konstruk Budaya Organisasi, Kompetensi SDM, lingkungan kerja dan literasi digital atau merupakan pengaruh secara simultan konstruk Budaya Organisasi, Kompetensi SDM, lingkungan kerja dan literasi digital terhadap komitmen pegawai. Sementara nilai R-Square untuk konstruk kinerja organisasi sebesar 0,979 atau 97,9 % menunjukkan besarnya pengaruh yang diberikan oleh konstruk Budaya Organisasi, Kompetensi SDM, lingkungan kerja, literasi digital dan komitmen pegawai dalam menjelaskan atau mempengaruhi kinerja organisasi. Semakin tinggi nilai R-Square maka semakin besar kemampuan konstruk eksogen tersebut dalam menjelaskan variabel endogen sehingga semakin baik persamaan struktural yang terbentuk.

5.10. Interpretasi Pengaruh Langsung

1. Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Pegawai

Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana Budaya Organisasi berpengaruh terhadap komitmen pegawai Dinas Pariwisata Sumbar.

Tabel. 5.13
Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Pegawai

Uraian	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Hitung</i>	<i>P Value</i>	Ket
Budaya Organisasi -> Komitmen pegawai	0.467	0.050	9.411	0.000	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program SmartPLS sebagaimana disajikan pada Tabel 5.13, terlihat nilai koefisien komitmen organisasi sebesar 0.467 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk Budaya Organisasi terhadap komitmen pegawai pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Dimana nilai *standar error* sebesar 0.050 merupakan tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk ini dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 9.411. Dengan kata lain, terdapat pengaruh positif yang signifikan Budaya Organisasi terhadap komitmen pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

2. Kompetensi SDM Terhadap Komitmen Pegawai

Hipotesis ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Kompetensi SDM berpengaruh terhadap komitmen pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.14
Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Komitmen Pegawai

Uraian	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Hitung</i>	<i>P Value</i>	Ket
Kompetensi SDM-> Komitmen pegawai	0.061	0.035	1.746	0.081	Hipotesis Ditolak

Berdasarkan hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program *SmartPLS* sebagaimana disajikan pada Tabel 5.14, terlihat nilai koefisien Kompetensi SDM sebesar 0.061 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap pembentukan komitmen pegawai pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Dimana nilai *standar error* sebesar 0.035 merupakan tingkat kesalahan estimasi yang tidak

dapat dijelaskan oleh konstruk Kompetensi SDM dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 1.746. Dengan kata lain, terdapat pengaruh positif yang tidak signifikan Kompetensi SDM terhadap komitmen pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

3. Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Pegawai

Penilaian hipotesis ditujukan untuk mengetahui sejauh mana lingkungan kerja berpengaruh terhadap komitmen pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.15
Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Pegawai

Uraian	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Hitung	P Value	Ket
Lingkungan Kerja -> Komitmen pegawai	0.129	0.069	1.867	0.062	Hipotesis Ditolak

Hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program *SmartPLS* sebagaimana disajikan pada Tabel 5.15, menemukan nilai koefisien lingkungan kerja sebesar 0.129 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk lingkungan kerja terhadap komitmen pegawai pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Terdapat pengaruh positif yang tidak signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

4. Literasi Digital Terhadap Komitmen Pegawai

Hipotesis ini dibertujuan untuk mengetahui dan menemukan sejauh mana literasi digital berpengaruh terhadap komitmen pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.16
Pengaruh Literasi Digital Terhadap Komitmen Pegawai

Uraian	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Hitung	P Value	Ket
Literasi Digital -> Komitmen pegawai	0.322	0.065	4.975	0.000	Hipotesis Diterima

Dari hasil pengujian data dengan program *SmartPLS* sebagaimana

disajikan pada Tabel 5.16, ditemukan nilai koefisien literasi digital sebesar 0.322 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap komitmen pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Sedangkan nilai *standar error* sebesar 0.065 adalah tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk literasi digital dalam menjelaskan Komitmen Pegawai dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 4.975. Terdapat pengaruh positif yang signifikan literasi digital terhadap komitmen pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

5. Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi

Selanjutnya hipotesis kelima ini dimaksudkan untuk mengetahui dan membuktikan sejauh mana Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.17

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi

Uraian	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Hitung</i>	<i>P Value</i>	Ket
Budaya Organisasi -> Kinerja Organisasi	0.268	0.023	11.670	0.000	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program *SmartPLS* pada Tabel 5.17 di atas, diperoleh nilai koefisien Budaya Organisasi sebesar 0.268 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kinerja organisasi pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Sedangkan nilai *standar error* sebesar 0.023 adalah tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk Budaya Organisasi dalam menjelaskan kinerja organisasi dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 11.670. Terdapat pengaruh positif yang signifikan Budaya Organisasi terhadap kinerja organisasi Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

6. Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Organisasi

Hipotesis berikut ini dimaksudkan untuk mengetahui dan

menemukan apakah Kompetensi SDM berpengaruh terhadap kinerja organisasi Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.18

Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Organisasi

Uraian	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Hitung	P Value	Ket
Kompetensi SDM-> Kinerja Organisasi	0.004	0.016	0.260	0.795	Hipotesis Ditolak

Dari pengujian data dengan program *SmartPLS* pada Tabel 5.18 di atas, diperoleh nilai koefisien Kompetensi SDM sebesar 0.004 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kinerja organisasi pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Sedangkan nilai *standar error* sebesar 0.016 adalah tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk Kompetensi SDM dalam menjelaskan kinerja organisasi dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 0.260. Terdapat pengaruh positif yang tidak signifikan Kompetensi SDM terhadap kinerja organisasi Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

7. Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi

Selanjutnya hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menemukan apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja organisasi Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.19

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi

Uraian	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Hitung	P Value	Ket
Lingkungan Kerja -> Kinerja Organisasi	0.098	0.029	3.411	0.001	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengujian data dengan program *SmartPLS* pada Tabel 5.19 di atas, diperoleh nilai koefisien lingkungan kerja sebesar 0.098 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kinerja organisasi pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Sedangkan nilai *standar error* sebesar 0.029 adalah tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk lingkungan kerja dalam menjelaskan kinerja organisasi dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 3.411. Terdapat pengaruh positif yang signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja organisasi Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

8. Literasi Digital Terhadap Kinerja Organisasi

Selanjutnya hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menemukan apakah literasi digital berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.20
Pengaruh Literasi Digital Terhadap Kinerja Organisasi

Uraian	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Hitung</i>	<i>P Value</i>	Ket
Literasi Digital -> Kinerja Organisasi	0.589	0.030	19.962	0.000	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengujian data dengan program *SmartPLS* pada Tabel 5.20 di atas, diperoleh nilai koefisien literasi digital sebesar 0.589 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kinerja organisasi pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Sedangkan nilai *standar error* sebesar 0.030 adalah tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk literasi digital dalam menjelaskan kinerja organisasi dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 19.962. Terdapat pengaruh positif yang signifikan literasi digital terhadap kinerja organisasi pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

9. Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi

Selanjutnya hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menemukan apakah komitmen pegawai berpengaruh terhadap kinerja organisasi Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.21
Pengaruh Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi

Uraian	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Hitung</i>	<i>P Value</i>	Ket
Komitmen Pegawai -> Kinerja Organisasi	0.080	0.023	3.448	0.001	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengujian data dengan program *SmartPLS* pada Tabel 5.21 di atas, diperoleh nilai koefisien komitmen pegawai sebesar 0.080 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kinerja organisasi pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Sedangkan nilai *standar error* sebesar 0.023 adalah tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk komitmen pegawai dalam menjelaskan kinerja organisasi dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 3.448. Terdapat pengaruh Positif yang signifikan komitmen pegawai terhadap kinerja organisasi pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

5.11. Interpretasi Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

1. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai

Selanjutnya hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menemukan apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi melalui Komitmen Pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.22
Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Komitmen Pegawai

Uraian	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Hitung</i>	<i>P Value</i>	Ket
Budaya Organisasi -> Komitmen Pegawai -> Kinerja Organisasi	0.037	0.011	3.410	0.001	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengujian data dengan program *SmartPLS* pada

Tabel 5.22 di atas, diperoleh nilai koefisien budaya organisasi sebesar 0.037 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kinerja organisasi melalui Komitmen Pegawai pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Sedangkan nilai *standar error* sebesar 0.011 adalah tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk komitmen pegawai dalam menjelaskan kinerja organisasi dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 3.410. Dengan kata lain, terdapat pengaruh Positif yang signifikan Budaya Organisasi terhadap kinerja organisasi melalui komitmen pegawai pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat sehingga bisa diambil kesimpulan Komitmen Pegawai mampu memediasi hubungan antara Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi (*Full Mediation*).

2. Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai

Hipotesis berikut ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menemukan apakah Kompetensi SDM berpengaruh terhadap kinerja organisasi melalui Komitmen Pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.23
Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Komitmen Pegawai

Uraian	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Hitung</i>	<i>P Value</i>	Ket
Kompetensi SDM-> Komitmen Pegawai -> Kinerja Organisasi	0.005	0.003	1.589	0.113	Hipotesis Ditolak

Dari pengujian data dengan program *SmartPLS* pada Tabel 5.23 di atas, diperoleh nilai koefisien Kompetensi SDM sebesar 0.005 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kinerja organisasi melalui komitmen pegawai pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Sedangkan nilai *standar error* sebesar 0.003 adalah tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk Kompetensi SDM dalam menjelaskan Kinerja Organisasi dan dengan nilai

t-statistik atau t-hitung sebesar 1.589. Terdapat pengaruh positif yang tidak signifikan Kompetensi SDM terhadap kinerja organisasi melalui komitmen pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat sehingga bisa diambil kesimpulan Komitmen Pegawai tidak mampu memediasi hubungan antara Kompetensi SDM terhadap Kinerja Organisasi (*Partial Mediation*).

3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai

Penilaian hipotesis ditujukan untuk mengetahui sejauh mana lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi melalui komitmen pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.24

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai

Uraian	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Hitung</i>	<i>P Value</i>	Ket
Lingkungan Kerja -> Komitmen Pegawai -> Kinerja Organisasi	0.010	0.007	1.522	0.129	Hipotesis Ditolak

Hasil pengujian data dengan menggunakan alat bantu program *SmartPLS* sebagaimana disajikan pada Tabel 5.24, menemukan nilai koefisien lingkungan kerja sebesar 0.010 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk lingkungan kerja terhadap kinerja organisasi melalui komitmen pegawai pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Sedangkan nilai *standar error* sebesar 0.007 adalah tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk lingkungan kerja dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 1.522. Terdapat pengaruh positif yang tidak signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Sumatera Barat sehingga bisa diambil kesimpulan Komitmen Pegawai tidak mampu memediasi hubungan antara Kompetensi SDM terhadap Kinerja Organisasi (*Partial Mediation*).

4. Pengaruh Literasi Digital terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai

Selanjutnya hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menemukan apakah literasi digital berpengaruh terhadap kinerja organisasi melalui komitmen pegawai pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat.

Tabel. 5.25
Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai

Uraian	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Hitung</i>	<i>P Value</i>	Ket
Literasi Digital -> Komitmen Pegawai -> Kinerja Organisasi	0.026	0.009	2.905	0.004	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengujian data dengan program *SmartPLS* pada Tabel 5.25 di atas, diperoleh nilai koefisien literasi digital sebesar 0.026 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kinerja organisasi melalui komitmen pegawai pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Sedangkan nilai *standar error* sebesar 0.009 adalah tingkat kesalahan estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk literasi digital dalam menjelaskan kinerja organisasi dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 2.905. Terdapat pengaruh positif yang signifikan literasi digital terhadap kinerja organisasi pada Dinas Pariwisata Sumatera Barat sehingga bisa diambil kesimpulan Komitmen Pegawai mampu memediasi hubungan antara Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi (*Full Mediation*).

HUBUNGAN FAKTOR KINERJA ORGANISASI

Pengkajian pada penyelenggaraan pariwisata daerah perlu dilakukan sebagai evaluasi bagi pariwisata daerah itu sendiri atau acuan bagi pariwisata daerah lainnya di Indonesia. Berikut hasil kajian pada pegawai pariwisata daerah Provinsi Sumatera Barat:

6.1 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Pegawai

Terdapat pengaruh Budaya Organisasi pada komitmen pegawai. Upaya organisasi dalam meningkatkan komitmen organisasional karyawannya, tidak lepas dari Budaya Organisasi yang diterapkan, dimana budaya organisasi merupakan suatu pedoman atau asumsi dasar yang diterapkan karyawan dalam berperilaku di suatu organisasi. Menurut (Nafis, 2021) budaya organisasi merupakan suatu kepercayaan dan prinsip etika dari anggota organisasi yang memainkan peran penting dalam sistem manajemen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi dapat dilihat dari kepuasan kerjanya dalam berorganisasi.

Budaya Organisasi masih menjadi hal yang penting bagi Komitmen Pegawai. Dengan adanya Budaya Organisasi yang baik, Maka pegawai akan memiliki komitmen yang tinggi dalam bekerja. Indikator Budaya Organisasi seperti Inovasi dan pengambilan resiko, perhatian terhadap hal-hal yang rinci, Orientasi Hasil, Orientasi Individu, Orientasi tim dan Agresivitas memiliki hubungan terhadap indikator dari komitmen pegawai berupa *Affective commitment*, *Continuance Commitment* dan *Normative Commitment*.

6.2. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Komitmen Pegawai

Tidak terdapat pengaruh Kompetensi SDM pada Komitmen Pegawai. Kualitas SDM adalah salah satu faktor yang diperlukan dalam rangka peningkatan kinerja suatu organisasi. Dalam hal ini diperlukan SDM yang berkompotensi tinggi karena kompetensi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai (Klarner, et al., 2013). Disamping itu, Kompetensi SDM yang berkualitas juga akan menumbuhkan rasa memiliki terhadap organisasi yang berdampak pada meningkatnya komitmen pada organisasi (Sujana; 2012).

Kompetensi SDM masih menjadi hal yang tidak penting bagi Komitmen Pegawai. Dengan adanya Kompetensi SDM yang baik, Maka pegawai akan memiliki komitmen yang rendah dalam bekerja. Indikator Kompetensi SDM seperti Kompetensi Intelektual, Kompetensi Emosional dan Kompetensi Sosial tidak memiliki hubungan terhadap indikator dari komitmen pegawai berupa *Affective commitment*, *Continuance Commitment* dan *Normative Commitment*.

6.3. Pengaruh Lingkungan Terhadap Komitmen Pegawai

Tidak terdapat pengaruh Lingkungan Kerja pada Komitmen Pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif wajib diciptakan oleh pimpinan agar komitmen pengelola anggaran tumbuh, yang akan diikuti dengan minat untuk berkinerja. Pegawai apabila berada dalam lingkungan kerja yang nyaman akan mampu meningkatkan kepuasan dalam bekerja sehingga pegawai tersebut lebih berkomitmen terhadap organisasinya (Akhtar, 2014). Sebaliknya, kepuasan kerja akan menurun apabila kurangnya kenyamanan lingkungan kerja sehingga akan dapat berdampak pada menurunnya komitmen organisasi (Kurniasari dan Halim, 2013). Lingkungan kerja yang kondusif baik kondisi fisik maupun non fisik, akan mendorong untuk melaksanakan tugas dengan baik sehingga kinerja meningkat. Dengan adanya Lingkungan Kerja yang baik, Maka pegawai akan memiliki komitmen yang rendah dalam bekerja.

Indikator Lingkungan kerja seperti Hubungan Pegawai, Tingkat Kebisingan, Peraturan Kerja, Penerangan, sirkulasi udara, keamanan dan Dekorasi di tempat kerja tidak memiliki hubungan terhadap indikator dari komitmen pegawai berupa *Affective commitment*, *Continuance Commitment* dan *Normative Commitment*.

6.4. Pengaruh Literasi Digital Terhadap Komitmen Pegawai

Terdapat pengaruh Literasi Digital pada komitmen pegawai. Upaya organisasi dalam meningkatkan komitmen organisasional karyawannya, tidak lepas dari Literasi Digital yang diterapkan, dimana Perkembangan teknologi informasi dan internet memberikan konsekuensi bagi produksi dan distribusi informasi. Informasi dapat diproduksi dengan mudah dan didistribusi dengan cepat kepada pengguna informasi yang membutuhkan. Konsekuensi dari kondisi ini adalah melimpahnya jumlah informasi sehingga terkadang menimbulkan kesulitan bagi pengguna informasi dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Untuk menunjang pengguna informasi dibutuhkan literasi digital bagi pencari informasi saat ini.

Literasi Digital menjadi hal yang penting bagi Komitmen Pegawai. Dengan adanya Literasi Digital yang baik, Maka pegawai akan memiliki komitmen yang tinggi dalam bekerja. Indikator Literasi Digital seperti *Fuctional Skill and Beyond*, *Creativity*, *Collaboration*, *Commuciation*, *The Ability to find and select information*, *Critical thinking and evaluation*, *Cultural and Social Understanding* dan *E-safety* memiliki hubungan terhadap indikator dari komitmen pegawai berupa *Affective commitment*, *Continuance Commitment* dan *Normative Commitment*.

6.5. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi

Terdapat pengaruh Budaya Organisasi pada Kinerja Organisasi. Upaya suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi tidak terlepas dari Budaya Organisasi yang diterapkan, yang merupakan

pedoman atau asumsi yang mendasari yang diterapkan karyawan dalam perilaku organisasi. Budaya Organisasi pada dasarnya adalah standar perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi. Budaya melakukan sejumlah fungsi dalam organisasi. Budaya Organisasi mempengaruhi efisiensi organisasi dan kepuasan staf. Percepatan perubahan lingkungan menyebabkan perubahan Budaya Organisasi. Cara staf berperilaku dan apa yang harus mereka lakukan sangat bergantung pada Budaya Organisasi atau yang disebut Budaya Organisasi. Organisasi ' Keberhasilannya didukung oleh Budaya Organisasinya dalam rangka mencapai kepuasan kerja yang dapat meningkatkan produktivitas staf. Budaya Organisasi perusahaan merupakan faktor penting seperti manajer untuk menciptakan lingkungan yang nyaman untuk meningkatkan kinerja stafnya. Hal tersebut dikarenakan Budaya Organisasi masih menjadi hal yang penting bagi Kinerja Organisasi. Dengan adanya Budaya Organisasi yang baik, Maka Organisasi akan memiliki Kinerja yang tinggi. Indikator Budaya Organisasi seperti Inovasi dan pengambilan resiko, perhatian terhadap hal-hal yang rinci, Orientasi Hasil, Orientasi Individu, Orientasi tim dan Agresivitas memiliki hubungan terhadap indikator dari Kinerja Organisasi berupa Efisien, Efektivitas, Keadilan dan Daya Tanggap.

6.6. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Organisasi

Tidak terdapat pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Organisasi. Untuk menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, dibutuhkan suatu kompetensi. Jika karyawan tidak mempunyai kompetensi akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan/organisasi. komitmen individu terhadap pencapaian tujuan hidupnya (motif), kedisiplinan, konsep diri, peran sosial, mutu mentor, keharmonisan hubungan keluarga. Dari semua pembentuk kompetensi, komitmen dalam menggapai tujuan hidup seseorang (motif) adalah yang paling kuat menentukan tingkat penguasaan kompetensi seseorang yang

pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerjanya. Maka dari itu kompetensi karyawan dapat digunakan untuk memprediksi siapa karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan kurang baik atas dasar standar yang digunakan. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik adalah karyawan yang memiliki kualitas kerja yang baik, kuantitas kerja yang besar, sikap baik atau ramah, dapat diandalkan, berinisiatif, rajin, selalu hadir dalam bekerja dan memiliki potensi untuk maju. Pada akhirnya, karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat menciptakan daya saing bagi perusahaan, karena dapat beraktivitas sesuai target yang ditetapkan. Indikator Kompetensi SDM seperti Kompetensi Intelektual, Kompetensi Emosional dan Kompetensi Sosial tidak memiliki hubungan terhadap indikator dari Kinerja Organisasi berupa Efisien, Efektivitas, Keadilan dan Daya Tanggap.

6.7. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi

Terdapat pengaruh Lingkungan Kerja pada Kinerja Organisasi. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai. Agar pegawai selalu memperhatikan lingkungan kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja yang dapat mempengaruhi kemampuan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan, maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan. Dengan adanya Lingkungan Kerja yang baik, Maka Organisasi akan memiliki Kinerja yang tinggi. Indikator Lingkungan Kerja seperti Hubungan Pegawai, Tingkat Kebisingan, Peraturan Kerja, Penerangan, sirkulasi udara, keamanan dan Dekorasi di tempat kerja memiliki hubungan terhadap indikator dari Kinerja Organisasi berupa Efisien,

Efektivitas, Keadilan dan Daya Tanggap.

6.8. Pengaruh Literasi Digital terhadap Kinerja Organisasi

Terdapat pengaruh Literasi Digital pada Kinerja Organisasi. Internet dengan segala kecanggihannya telah mengurangi hambatan geografis dalam berkomunikasi dan mengakses informasi. Melalui jaringan juga, suatu informasi dapat menyebar lebih cepat dan lebih luas dari media sebelumnya. Penerapan teknologi digital dalam bisnis, seperti dalam pemasaran produk dan jasa, juga sangat menguntungkan. Banyaknya peningkatan dalam komunitas pengguna internet Indonesia menyebabkan event digital marketing juga semakin meningkat dan kebiasaan masyarakat yang beragam. Akibatnya, pebisnis memanfaatkannya saat menjual produk atau layanan mereka. Instagram, Facebook, Twitter, dan YouTube adalah platform media sosial populer untuk pemasaran digital (Hasan et al., 2021).

Dengan adanya Literasi Digital yang baik, Maka Organisasi akan mencapai kinerja yang tinggi. Indikator Literasi Digital seperti *Functional Skill and Beyond, Creativity, Collaboration, Commuication, The Ability to find and select information, Critical thinking and evaluation, Cultural and Social Understanding* dan *E-safety* memiliki hubungan terhadap indikator dari Kinerja Organisasi berupa Efisien, Efektivitas, Keadilan dan Daya Tanggap.

6.9. Pengaruh Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi

Terdapat pengaruh Komitmen Pegawai pada Kinerja Organisasi. Kinerja ditentukan oleh hasil kerja dan perilaku kerja. Jika kinerja bergantung pada hasil, yang dilihat adalah jumlah kualitas dan kuantitas yang dihasilkan, namun jika dilihat dari perilaku kerja, yang dinilai adalah bagaimana karyawan memenuhi komitmen mereka dan berkontribusi secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi yang diukur ketika mengevaluasi kinerja berdasarkan perilaku kerja. Kinerja

individu atau kelompok diartikan sebagai kesediaan untuk melaksanakan suatu kegiatan dan melaksanakannya sesuai dengan komitmen dan hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, kemampuan seseorang untuk berprestasi sangat dipengaruhi oleh tiga faktor: keterampilan dan keinginan, serta lingkungan. Untuk itu, seseorang harus memiliki keinginan yang besar untuk mempelajari dan memahami aspek-aspek yang mempengaruhi profesinya agar dapat memberikan kinerja yang jujur. Kinerja yang baik tidak akan tercapai sampai hal-hal yang mempengaruhinya dipahami.

6.10. Pengaruh Budaya terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai

Terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai. Budaya Organisasi adalah suatu sistem yang dimiliki bersama oleh para anggota organisasi dan memiliki arti yang sama. Budaya Organisasi adalah kumpulan program berpikir yang mencakup individu dalam masyarakat dan membedakan anggota dari satu kelompok orang dari anggota yang lain. Artinya, nilai, norma, dan adat istiadat seorang individu yang terkait dengan anggota suatu unit atau kelompok sosial. Budaya Organisasi dianggap sebagai salah satu variabel kunci untuk kinerja organisasi yang sukses. Komitmen organisasi adalah sejauh karyawan menyamakannya dengan organisasi, tetapi tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Komitmen organisasi menunjukkan kemampuan individu untuk mengidentifikasi keterlibatan dalam bagian dari organisasi.

6.11. Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Komitmen Pegawai.

Terdapat pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai. Komitmen memiliki keterkaitan dengan kinerja sehingga penting bagi organisasi untuk menumbuhkan komitmen

pegawai. Komitmen terhadap organisasi memiliki arti kepedulian dan kemampuan yang bersinergi dalam mempengaruhi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya. Komitmen organisasi terkait dengan loyalitas yang dimiliki oleh seorang Pegawai terhadap organisasi. Ini berarti bahwa Pegawai dengan komitmen tinggi akan melakukan segala upaya agar tujuan organisasi dapat tercapai.

6.12. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Komitmen Pegawai.

Tidak terdapat pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang terdapat di sekitar tempat bekerja pegawai yang mampu memberikan pengaruh bagi dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya. Setiap perusahaan atau instansi harus mengusahakan kondisi lingkungan kerja yang layak dan memuaskan agar pegawai dalam bekerja dapat merasa puas atas pekerjaan yang dilakukannya. Lingkungan kerja dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan segala kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kinerja pegawai dapat dicapai dengan adanya komitmen pegawai. Komitmen menurut (Indriasari et al., 2020) adalah keadaan di mana seorang pegawai berusaha untuk mencapai tujuan dan keinginan dan mempertahankan keanggotaan dalam perusahaan atau instansi. Tinggi rendahnya komitmen yang dimiliki pegawai terhadap perusahaan atau instansi sangatlah menentukan kinerjanya. Pegawai yang mempunyai komitmen tinggi akan melakukan usaha yang maksimal dan keinginan yang kuat dalam mencapai tujuan perusahaan atau instansi dan sebaliknya pegawai yang mempunyai komitmen rendah akan melakukan usaha yang tidak maksimal dengan keadaan terpaksa.

6.13. Pengaruh Literasi Digital Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai

Terdapat pengaruh Literasi Digital terhadap Kinerja Organisasi melalui Komitmen Pegawai. Perkembangan teknologi dan informasi saat ini turut andil dalam mengubah pola pikir dan sikap seorang pegawai. Dinas pariwisata harus mengembangkan SDM dalam menggunakan teknologi digital untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menjadi organisasi yang responsif, inovatif, produktif, efektif, efisien dan berkualitas. Peranan teknologi elektronik digital sangat penting dalam era pandemic Covid-19 sehingga memungkinkan sistem kesehatan menjadi lebih baik dalam mengelola penanggulangan COVID-19 serta pertukaran informasi secara cepat dan terarah sehingga kinerja organisasi dapat meningkat dan tujuan organisasi dapat tercapai dengan maksimal.

Pola pikir dan pandangan yang kritis-kreatif memiliki dampak yang signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Kinerja Organisasi akan mengalami peningkatan seiring dengan pola pikir dan pandangan yang kritis-kreatif pegawai untuk memperkernalkan objek wisata, Literasi digital akan menciptakan tatanan masyarakat dengan pola pikir dan pandangan yang kritis-kreatif. Mereka tidak akan mudah termakan oleh isu yang provokatif, menjadi korban informasi hoaks, atau korban penipuan yang berbasis digital. *Technical* merupakan kemampuan mengatasi berbagai kemungkinan teknis operasional komputer dengan membaca manual atau melalui fungsi bantuan dan sumber daya lainnya berbasis Web. Sehingga *Functional Skill and Beyond, Communication, Critical Thinking and Evaluation dan Cultural and Social Understanding*.

Penerapan Budaya Organisasi yang bagus dapat mempengaruhi komitmen pegawai serta mampu meningkatkan kinerja organisasi pada pegawai Dinas Pariwisata. Pegawai harus mampu menumbuhkan atau meningkatkan kembali nilai-nilai yang terdapat dalam Budaya Organisasi seperti memperhatikan hal yang terperinci, orientasi pada tim dan orientasi pada individu masing-masing pegawai. Kompetensi SDM belum dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan baik yang tinggi, sedang dan rendah, diharapkan adanya peningkatan jumlah pelatihan serta pengembangan bagi para pegawai Dinas Pariwisata.

Pegawai yang merasa nyaman berada saat dilingkungan pekerjaan tentunya mempunyai kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan lingkungan kerja yang tidak bersih dan penerangan yang belum optimal.

Pegawai harus tetap mampu menjaga lingkungan pekerjaan agar selalu dalam keadaan kondusif.

Literasi digital berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Pegawai yang mampu menguasai penggunaan teknologi dengan maksimal tentunya mempunyai kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang tidak mau menerima kemajuan teknologi. Pegawai harus selalu meningkatkan pengetahuan mengenai perkembangan penggunaan teknologi khususnya di lingkungan Dinas Pariwisata Sumatera Barat. Pegawai yang memiliki komitmen terhadap tanggungjawabnya tentunya mempunyai kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang lalai akan tugas yang telah ditetapkan.

Pimpinan dinilai perlu memberikan sebuah pelatihan atau pengembangan kompetensi, memperhatikan kondisi kerja, mengambil keputusan yang tepat dan efektif, mengelola sumber daya organisasi secara efektif, mengasah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai agar tercipta penyelenggaraan pariwisata yang dapat meningkatkan perekonomian masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, F. A., Poernomo, D., & Puspitaningtyas, Z. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Majalah Ilmiah DIAN ILMU*, 17(2), 158–168. <https://doi.org/10.37849/midi.v17i2.83>
- Ahakwa, I., Yang, J., Agba Tackie, E., & Atingabili, S. (2021). The Influence of Employee Engagement, Work Environment and Job Satisfaction on Organizational Commitment and Performance of Employees: A Sampling Weights in PLS path Modelling. *SEISENSE Journal of Management*. <https://doi.org/10.33215/sjom.v4i3.641>
- Al-Fakeh, F. A. (2020). The moderating effects of organizational commitment on the relationship between employee satisfaction and employee performance in Jordanian Islamic banks. *Management Science Letters*, 10(14), 3347–3356. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.002>
- Al zoubi, T., Tasmin, R., & Abu Rumman, M. A. (2020). The relationship between knowledge management and organizational Culture, and Organizational Performance. *World Applied Sciences Journal*.
- Ali, H., Limakrisna, N., & Jamaluddin, S. (2016). Model of customer satisfaction: The empirical study at Bri in Jambi. *International Journal of Applied Business and Economic Research*.
- Anderson, P., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Bell, B. S., Lee, S., Yeung, S. K., ... Literacies, D. (2006). Enabling Adaptability & Innovation Through Hastily Formed Networks. *Leadership Quarterly*.
- Anisa, C. A. (2021). TINGKAT MANAJEMEN DAN MANAJER BESERTA FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN. *Leadership:Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam*. <https://doi.org/10.32478/leadership.v2i2.712>
- Anita, T., Tjitrosuwarno, S., & Setyohadi, J. S. (2021). Stres Kerja Guru Saat Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Kompensasi Dan Lingkungan

- Kerja. *Research and Development Journal of Education*, 7(1), 146.
<https://doi.org/10.30998/rdje.v7i1.8629>
- Annisa, P., & Marina, A. (2018). PENGARUH KOMITMEN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR SEKRETARIAT DPRD PROVINSI 'X' Puti Annisa Utari dan Anna Marina Dosen Tetap FEB Universitas Dharma Andalas Padang. *IV(3)*, 64–73.
- Arifudin, O. (2020). Analisis Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Karyawan Bank Swasta Nasional Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*.
- Astutik, M. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v2i2.1100>
- Ayatullah. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tegal. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 23(2), 379–399.
- Ayu, I. G., & Dewi, M. (2017). PENGARUH DIMENSI BUDAYA ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION EKSPATRIAT PADA HOTEL BINTANG LIMA DI NUSA DUA - BALI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud) – Bali , Indonesia Email : creative_anna09@yahoo.com ABSTRAK PENDAHULUAN Peningka. 2, 417–444.
- Azikin, S. R., Ilyas, G. B., & Asiz, M. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Pada Dinas Pendidikan Dan *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Bruno, L. (2019). Fungsi-Fungsi Manajemen. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Burhannudin, B., Zainul, M., & Harlie, M. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja,

- Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.30588/jmp.v8i2.425>
- Candra Wijaya, D. (2016). Dasar Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien. In Perdana. Retrieved from <http://repository.uinsu.ac.id/2836/>
- Cera, E., & Kusaku, A. (2020). Factors Influencing Organizational Performance: Work Environment, Training-Development, Management and Organizational Culture. *European Journal of Economics and Business Studies*. <https://doi.org/10.26417/ejes.v6i1.p16-27>
- Chakraborty, D., & Biswas, W. (2020). Going green with green HRM practices - A strategic initiative for reinvigorating performance optimization in companies. *Prabandhan: Indian Journal of Management*. <https://doi.org/10.17010/pijom/2020/v13i10-11/156006>
- Chidir, G. (2020). The role of organizational commitment, organizational culture and mediator organizational citizenship behavior (OCB) on employees' performance: Evidence from Indonesian automotive industry. *International Journal of Control and Automation*, 13(2), 615–633. Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=85084156328&origin=inward>
- Dang, V. T., Vu, T. T., & Nguyen, P. T. (2020). Workplace learning and foreign workers' commitment to host cultural organization: the effects of cross-cultural adjustment and supervisor trust. *Employee Relations*, 43(1), 297–317. <https://doi.org/10.1108/ER-02-2020-0039>
- Dessler. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

- Dominic Suta, D. (2018). Human Resource Practices and Performance of Tanzania Local Governments. *International Journal of Science and Research*.
- Drina S, R. M., Sulandari, S., & Rihandoyo. (2014). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Batang. *Journal Of Public Policy And Management Review*.
- Dung, T., Thi, P., Ngo, A. T., Duong, N. T., & Pham, V. K. (2021). The Influence of Organizational Culture on Employees ' Satisfaction and Commitment in SMEs : A Case Study in Vietnam. 8(5), 1031–1038. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.1031>
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.114>
- E. A. Acquah, H., Amoako Sarkodie, N., Enoch, B., Adams, L., Djanie, B. N. A., & Nunoo, J. (2020). Influence of Organisational Culture on Employee Commitment: Evidence from Environmental Protection Agency in Ghana. *International Journal of Technology and Management Research*. <https://doi.org/10.47127/ijtmr.v5i3.100>
- Eko Boedhi Santoso, Nilawati Fiernaningsih, & Rizky Kurniawan Murtiyanto. (2020). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Humaniora*. <https://doi.org/10.33795/jabh.v7i2.7>
- F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Fadillah, D. (2017). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Bank Kalsel Cabang Pembantu di Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 6(1),

- 1–9. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0297.2006.01076.x>
- Fahmi, I. (2021). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DINAS PARIWISATA KOTA SAWAHLUNTO. *Ilmu Manajemen*, 3(1), 52–64.
- Fariansyah dkk. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Maju Makmur Banjarmasin. *Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 156–173. Retrieved from <https://stienas-yppb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/18>
- Fauzi, M. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT.Toys Games Indonesia Semaarang). *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 21(2), 135.
- Folz, E., Williams, A. E. A. M., Tompa, E., Lero, D. S., Fast, J., Yazdani, A., ... Mairs, H. (2016). Initial Evaluation of Patients Reporting a Work-Related Stress or Bullying. *Journal of Nursing Administration*.
- Frimayasa, A., & Lawu, S. H. (2020). PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN HUMAN CAPITAL TERHADAP KINERJA PADA KARYAWAN PT. FRISIAN FLAG. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35906/je001.v9i1.485>
- Ghozali, I. (2017). Model Persamaan Struktural. Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24.0. Update Bayesian SEM. In *Model Persamaan Struktural. Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24. (Update Bay)*.
- Hamid, D. et al. (2016). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Pabrik Gondorukem dan Terpentin Sukun Perum Perhutani Kesatuan Bisnis Mandiri Industri Gondorukem dan Terpentin II, Ponorogo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 37(2), 38–44.

- Hamid, M., Maheen, S., Cheem, A., & Yaseen, R. (2017). Impact of Human Resource Management on Organizational Performance. *Journal of Accounting & Marketing*. <https://doi.org/10.4172/2168-9601.1000213>
- Hanafi, B. D., & Yohana, C. (2017). PENGARUH MOTIVASI, DAN LINGKUNGAN KERJA, TERHADAP KINERJA KARYAWAN, DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT BNI LIFEINSURANCE. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*. <https://doi.org/10.21009/jpeb.005.1.6>
- Hariato, M., Firmansyah, M. A., & Maretasari, R. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pada Divisi Laboratorium PT. Wings Surya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(02), 85–103. <https://doi.org/10.30651/blc.v15i02.1784>
- Hasibuan. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Hasibuan, M. (2016). Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah Edisi Ke-7. In Jakarta: Bumi Aksara.
- Herawan, K. dkk. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 1–6.
- Herawati, N., & Ranteallo, A. T. (2019). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Pt. Rpj. *Jurnal AKRAB JUARA*, 4(2), 27–41. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hidayati, E. W., Supriyanto, A. S., & Ekowati, V. M. (2021). Work Commitment as A Mediator of Work Environment Effect on Employee Performance. *Management and Economic Journal (MEC-J)*. <https://doi.org/10.18860/mec-j.v5i1.11421>
- I Ketut Suantara, Ni Wayan Sitiari, & Putu Ngurah Suyatna Yasa. (2020). The Role of Organizational Commitments Mediates The Effect of

- Competence on Employee Performance in PT. Bali Tangi Spa Production. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*. <https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1653.53-64>
- Indriasari, H. P., Utari, W., & Mardi W., N. (2020). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KOMITMEN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BAPPEDA KABUPATEN BOJONEGORO. *Jurnal Mitra Manajemen*. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i3.365>
- Irianto, M. A., & Sukiman, J. S. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja melalui komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai kantor kesyahbandaran utama tanjung perak surabaya. *Soetomo Business Review*.
- Iskarim, M. (2017). Rekrutmen pegawai menuju kinerja organisasi yang berkualitas dalam perspektif MSDM dan islam. *Manajemen Pendidikan Islam*, 2(November), 307–327.
- Jatiningrum, C. D. (2016). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, MOTIVASI DAN KEMAMPUAN TERHADAP KINERJA (Studi Pada Karyawan dan Agen PT Asuransi Jiwasraya Branch Office Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 39(1), 117–124.
- Jauvani, E. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Kasus pada Tenaga. 4(1), 221–228.
- Jazilatul M, E., Sawitri, D., & Muawamah, U. (2020). (2020). Dampak Komunikasi dan Pengawasan Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*.
- Jrad, M. (2020). HOW HR PRACTICES AFFECT ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR. *Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.37708/ep.swu.v8i2.12>
- Kasemsap, K. (2017). Encouraging Digital Literacy and ICT Competency in the Information Age. In *Encyclopedia of Information Science and Technology*, Fourth Edition. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-2255-3.ch196>

- Kemala Novriyanti, Muh. Irfan Mufti, Shadiq, Muhammad Ahsan Samad, & Rudi Salam. (2020). KINERJA ORGANISASI PADA KANTOR BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA PALU. *Jurnal Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.40>
- Kemendikbud, S. G. L. S. (2019). *Buku Panduan Gerakan Literasi Sekolah Dasar*. Retrieved from <http://journal.um.ac.id/index.php/jptpp/article/view/11213>
- Khalid, E. a. (2020). Digital Literacy and its Relationship with Employee Performance in the 4IR. (January).
- Khan, I., Khan, N., Jazim, F., Al-Mamary, Y. H., Abdulrab, M., & Al-Ghurbani, A. M. (2021). The effect of external factors in use of technology among Ha'il university academic faculty: evidence from Saudi Arabia. *Journal of Applied Research in Higher Education*. <https://doi.org/10.1108/JARHE-04-2021-0140>
- Khawaja, K. J., Azhar, S., & Arshad, A. (2014). Examining Strategic human resource management and organizational effectiveness in Pakistani organizations. *International Journal of Human Resource Studies*. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v4i3.5992>
- Khoiriyah, L. (2019). Dampak Locus of Control pada Moralitas Individu dan Pengendalian Internal terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi Abstrak. *3(2)*, 108–123.
- Krejcie & Morgan. (2006). *Tabel Sampel Krejcie dan Morgan*. In *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*.
- Krisnaldy, D. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Motivasi Pegawai serta Dampaknya terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Semarak*, *2(2)*, 164–179.
- Kurniawan, C., Pramika, D., Putra, M. J., Hodsay, Z., Gunawan, H., Yulaini, E., & Toyib, M. (2021). Peningkatan Kemampuan SDM Sekolah dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0 di SMK 2 OKU Selatan. *Wahana Dedikasi: Jurnal PkM Ilmu Kependidikan*. <https://doi.org/10.31851/dedikasi.v4i2.5909>

- Kurniawati, J., & Baroroh, S. (2016). Literasi Media Digital Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Komunikator*, 8(2), 51–66. Retrieved from <http://journal.umy.ac.id/index.php/jkm/article/view/2069>
- Leithy, W. El. (2017). Organizational Culture and Organizational Performance. *International Journal of Economics & Management Sciences*. <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000442>
- Leonita, N. (2020). DETERMINASI PENGEMBANGAN KARIER DAN KINERJA PEGAWAI KOMPETENSI DAN BEBAN KERJA (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i2.342>
- Liana, Y., & Irawati, R. (2014). Peran Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Komitmen Karyawan Dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Air Minum Di Malang Raya. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 17–34.
- Liansari, V., & Nuroh, E. Z. (2018). Realitas Penerapan Literasi Digital bagi Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. *Proceedings of the ICECRS*, 1(3), 241–252. <https://doi.org/10.21070/picecrs.v1i3.1397>
- Lisdiana, N. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Pada Universitas Boyolali. *E-Jurnal Magister Manajemen*, 33–40.
- Liukinevičienė, L., & Kuodytė, K. (2021). The Management of Strategic Change in the Municipal Public Library. *Socialiniai Tyrimai*. <https://doi.org/10.15388/soctyr.44.2.4>
- Loan, L. T. M. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.007>
- Ma'rufi, A. R., & Anam, C. (2019). Faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi. *Prosiding Seminar Nasional Magister Psikologi*

Universitas Ahmad Dahlan, 442–446.

- Marampa, A. M., Woeri, R., Khananda, V., & Anggraeni, A. I. (2019). The Effect of Organizational Culture on Organizational Performance. *5*(1), 535–542.
- Marsh, E. (2021). Understanding the Effect of Digital Literacy on Employees' Digital Workplace Continuance Intentions and Individual Performance. In *Research Anthology on Digital Transformation, Organizational Change, and the Impact of Remote Work*. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-7297-9.ch080>
- Moehersono. (2016). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muis Dkk. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, *1*(1), 9–25.
- Mulyani, S. R., Sari, M. W., Sari, V. N., & Tawakalni, W. (2019). The Effect Locus of Control and Organizational Culture Toward Employee Performance with Organizational Commitments as Intervening Variable. *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.31106/jema.v16i2.2631>
- Mustofa, M., & Budiwati, B. H. (2019). PROSES LITERASI DIGITAL TERHADAP ANAK: Tantangan Pendidikan di Zaman Now. *Pustakaloka*, *11*(1), 114. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v11i1.1619>
- Nafis, H. (2021). MEMBANGUN BUDAYA ORGANISASI. *Jurnal Tunas Pendidikan*. <https://doi.org/10.52060/pgsd.v3i1.492>
- Nahar, B., Indratjahyo, H., & Guswandi, G. (2020). THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH JOB SATISFACTION AT PT. SEOILINDO PRIMATAMA BEKASI. *International Journal of Business and Social Science Research*. <https://doi.org/10.33642/ijbssr.v1n1p2>

- Nasrullah, R., Aditya, W., Satya, T. I., Nento, M. N., Hanifah, N., Miftahussururi, & Akbari, Q. S. (2017). Materi Pendukung Literasi Digital: Gerakan Literasi Nasional. 33. Retrieved from <https://gln.kemdikbud.go.id/glnsite/wp-content/uploads/2017/10/cover-materi-pendukung-literasi-finansial-gabung.pdf>
- Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy? *Computers and Education*, 59(3), 1065–1078. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.04.016>
- Ni Wayan Mega Sari Apri Yani. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *International Journal of Social Science and Business*, 1(1), 59–70. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2241>
- Nikpour, A. (2017). The impact of organizational culture on organizational performance: The mediating role of employee's organizational commitment. *International Journal of Organizational Leadership*. <https://doi.org/10.33844/ijol.2017.60432>
- Nur Samsul Bahri, N. S. B., Muhammad Rakib, Muhammad Ihsan Said Ahmad, Rahmatullah, & Muhammad Hasan. (2021). The Influence of Digital Literacy and Entrepreneurial Behavior on Small Business Performance (Study on Culinary Business in Jeneponto Regency). *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 1(2). <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku582>
- Nuralimi, A. F., Taqiyya Izazi, R. A. N., Oktavia, H., & Faisal, H. A. (2021). Pembuatan Model Balanced Scorecard Ti Menggunakan Pendekatan Structural Equation Modelling (Sem) Berbasis Varian Di Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk Pada 4 Unit Divisi Solution Delivery and Assurance Making It Balanced Scorecard Model Using a Structural E. 8(5), 9355–9364.

- Nurhasanah, N., & Inoprasetya, P. (2021). Kompetensi, Komitmen Organisasi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Verbasar Perum Peruri Karawang. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*. <https://doi.org/10.30651/blc.v18i1.6477>
- Nurjanah dkk. (2017). Hubungan Literasi Digital dengan Kualitas Penggunaan E-Resources. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 3(2), 117. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v3i2.16737>
- Odja, M., Hamzah, N., & Arifin, Z. (2020). Pengaruh Kompetensi SDM, Teknologi Informasi dan Komunikasi organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Makassar. *Journal of Management Science (JMS)*. <https://doi.org/10.52103/jms.v1i1.205>
- Ogala S. C. (2020). Effect of Employees' Commitment on Organizational Performance in Selected Firms. *Randwick International of Social Science Journal*. <https://doi.org/10.47175/rissj.v1i1.14>
- Oposma, M. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Padang. *Economica*, 1(2), 231–237. <https://doi.org/10.22202/economica.2013.v1.i2.124>
- Perkasa, D. H. (2016). Meningkatkan Peran Dan Nilai Strategis Msdm Untuk Menunjang Daya Saing Organisasi , Perspektif : Competence Dan Talent Management. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 612–625.
- Prasada, & Dkk. (2020). Pengaruh Etos Kerja Dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi Pada DHL Logistic Di Jakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(1), 51. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v4i1.6787>
- Pratama, D. P. (2021). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMPENSASI, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANTOR

PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA
CUKAI MALANG.

- Prayogi dkk. (2018). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2), 665–669. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i2.186>
- Prihartono, & Ali, H. (2020). The promises ethics and marketing concept strategy as a competitive advantage on private higher education (A survey on perception of product attributes and promotion mix in Indonesia). *Talent Development and Excellence*.
- Princy, K., & Rebeka, E. (2019). Employee commitment on organizational performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*. <https://doi.org/10.35940/ijrte.C4078.098319>
- Purnama, D. (2020). IKLIM ORGANISASI BERPENGARUH TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI UBUD. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2576. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p06>
- Putra, W. dan. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasional Dimensi Kepuasan Kerja (Studi pada PT Benign Badung). *Manajemen Unud*, 7(6), 3027–3058.
- Putrana, Y., & Dkk. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt . Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal of Management*, 2(2), 1–14.
- Ridwan, M., Mulyani, S. R., & Ali, H. (2020). Building behavior and performance citizenship: Perceived organizational support and competence (case study at SPMI private university in west Sumatra). *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. <https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I6/PR260195>
- Ridwan, M., & Mus'id, M. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK (STUDI

- EMPIRIS PADA DINAS-DINAS DI KOTA JAMBI). *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*. <https://doi.org/10.35448/jrat.v12i2.6164>
- Risianto, D., Irawanto, Dodi W., & Mugiono. (2018). Setiawan et al., 50 – 72 *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume VIII, No. 1, Feb 2018. *MIX:Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 50–72.
- Rodrigues, A. de O., & Ferreira, M. C. (2015). The Impact of Transactional and Transformational Leadership Style on Organizational Citizenship Behaviors. *Psico-USF*, 20(3), 493–504. <https://doi.org/10.1590/1413-82712015200311>
- Rosidah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rumawas, W. (2020). Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Komitmen Organisasional, Kompensasi dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Jasa Konstruksi Bersertifikasi ISO-9000 di Provinsi Sulut). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 9, pp. 1322–1334.
- Saleh, F., Mashita, J., & Anggresta, V. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Andalan Finance Depok. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*. <https://doi.org/10.30998/jabe.v6i1.5166>
- Samsuni. (2017). Penulis adalah Kasubbag Keuangan pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin. *113. 17 no 31(31)*, 113–124.
- Santoso, A. B. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Pamulang). *Jurnal Mandiri*, 1(2), 247–272. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v1i2.21>
- Santoso, H., Elidjen, Abdinagoro, S. B., & Arief, M. (2019). The role of creative self-efficacy, transformational leadership, and digital literacy in supporting performance through innovative work behavior: Evidence from telecommunications industry. *Management Science Letters*.

<https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.7.024>

- Saputra, A. R. (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja.
- Schuldt, K. S., & Gomes, G. (2020). Influence of organizational culture on the environments of innovation and organizational performance. *Gestao e Producao*. <https://doi.org/10.1590/0104-530x4571-20>
- Soepeno, D. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(5), 538–549. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i3.10129>
- Steaventinus Tarigan, F., Absah, Y., & Author, C. (2020). The Effect of Compensation and Work Environment on Organizational Commitment of Employee in Bank XXX, Medan. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*.
- Suci Ferdiana, Q. A. (2020). Profil Literasi Sains Digital Mahasiswa di Era Pandemi. 1(1), 32–36.
- Sugiyono. (2017a). Metode KuantitatiSugiyono. (2017). Metode Kuantitatif. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (pp. 13–19).f. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiningtiyas, D., & Nilasari, B. M. (2019). THE EFFECT OF LEADERSHIP STYLE, WORK ENVIRONMENT, AND ORGANIZATIONAL MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH JOB SATISFACTION AS VARIABLE MEDIATING. *Business and Entrepreneurial Review*. <https://doi.org/10.25105/ber.v18i2.5310>
- Suresh, P., & Mohideen, M. A. (2013). A Study on Performance Appraisal of Automobile Industries , At Chennai , Tamilnadu. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*.
- Surito, S., Arifin, A. H., & Aiyub, A. (2020). PENGARUH DISIPLIN KERJA,

- DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI UNIVERSITAS MALIKUSSALEH DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v4i1.3366>
- Susan, E. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, (2), 952–962.
- Syafrina, N. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Suka Fajar Pekan Baru. *Eko Dan Bisnis*, 4(8), 1–12.
- Tjiptono, F. (2015). *strategi pemasaran (4th ed.)*. Andi.
- Tzanetakis, M. (2016). The transparency paradox. Building trust, resolving disputes and optimising logistics on conventional and online drugs markets. *International Journal of Drug Policy*, 35, 58–68. <https://doi.org/10.1016/j.drugpo.2015.12.010>
- Untari, D. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. KIE Indonesia. *Cano Ekonomos*, 7(1), 1–15.
- Usmany, T., & Dkk. (2016). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Pabrik Gondorukem dan Terpentin Sukun Perum Perhutani Kesatuan Bisnis Mandiri Industri Gondorukem dan Terpentin II, Ponorogo). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 37(2), 38–44.
- Utomo, dkk. (2019). The Effect of Work Environment, Leadership Style, Organizational Commitment to Employee Performance through Work Satisfaction as A Mediation Variable Study Case at PT Anugrah Guna Abadi. *Journal of Management*, 5(5), 110.
- Virgana, V. (2021). THE EFFECT OF JOB PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL CULTURE, WORK ENVIRONMENT, PERSONALITY, AND MOTIVATION. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.9744/jmk.22.2.87-98>
- Wahyudi, K., Ruslan, M., & Chahyono, C. (2021). PENGARUH KOMITMEN

- ORGANISASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PADA KANTOR PEMERINTAH KECAMATAN CAMBA KABUPATEN MAROS. *Indonesian Journal of Business and Management*.
<https://doi.org/10.35965/jbm.v3i2.650>
- Wahyudin, D., & Adiputra, C. P. (2019). Analisis Literasi Digital Pada Konten Instagram @Infinitygenre. *WACANA, Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 18(1). <https://doi.org/10.32509/wacana.v18i1.744>
- Waldan, R. (2020). The Effect of Leader Support and Competence to the Organizational Commitments on Employees Performance of Human Resources Development Agency in West Kalimantan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*.
<https://doi.org/10.26418/jebik.v9i1.33150>
- Wibawa, I., & Putra, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dimediasi Kepuasan Kerja (Studi Pada Pt. Bening Badung-Bali). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(6), 255206.
<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i06.p07>
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja (Edisi Ke 5)*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Widyastuti, N. D. A., Hasyim, F.-, & Suharmanto, S.-. (2021). The influence of Work Environment, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Employee Performance at PT Sun Star Motor Branch MT Haryono Semarang. *JOBS (Jurnal Of Business Studies)*. <https://doi.org/10.32497/jobs.v6i2.2543>
- Wijaya, P. S. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Kecil. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 11(1), 62–77.
- Wowor, G. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Terhadap Komitmen Organisasional Pada Karyawan Media Cahaya Pagi. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(038).

- Yusran, Y., Sirat, A. H., & Simabur, L. A. (2021). The Impact of Ability, Work Motivatedness, Organizational Commitment and Work Environment on Employee Performance. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS*. <https://doi.org/10.33096/jmb.v8i2.900>
- Zahara, R. N., & Hidayat, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Di Kota Batam. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 1(2), 150–156. <https://doi.org/10.30871/jama.v1i2.500>
- zakky. (2018). pengertian manajemen menurut para ahli secara umum.

PROFIL PENULIS



Dr. Vivi Nila Sari, S.E., M.M.

**Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Putra Indonesia YPTK Padang**

Penulis adalah Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Putra Indonesia YPTK Padang. Penulis menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Putra Indonesia YPTK (2009), S2 Magister Manajemen di Fakultas Pasca Sarjana Universitas Putra Indonesia YPTK (2015), dan penulis menempuh studi lanjut S3 Program Doktor Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia YPTK. Penulis mengajar matakuliah konsentrasi di bidang Manajemen SDM.

PROFIL PENULIS



Dr. Elfiswandi, S.E, Ak, CA, M.M, CIRBC
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Penulis adalah Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia YPTK Padang. Penulis menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPTK (1996), S2 Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia YPTK (2001), dan S3 Program Doktor Ilmu Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Persada Indonesia YAI Jakarta (2016). Penulis mengajar matakuliah konsentrasi di bidang Manajemen Keuangan dan Akuntansi.

PROFIL PENULIS



Prof. Dr. Hamdy Hady., DEA

Prof. Dr. Hamdy Hady., DEA, diangkat sebagai Guru Besar Tetap Pascasarjana Universitas Persada Indonesia YAI Jakarta sejak 20 Mei 2005. Lahir di Bajubang Jambi, pada tanggal 31 Juli 1944. Meraih gelar Doktor dalam bidang Ekonomi Pembiayaan International dari Universite de Paris XIII, Perancis pada tanggal 13 Juli 1987. Sebagai Dosen Tetap Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Persada Indonesia YAI sejak Setember 1993 sampai sekarang dengan konsentrasi bidang ajar Manajemen Strategik, Manajemen Pemasaran, Pemasaran Internasional, Manajemen Keuangan, Keuangan Internasional, Marketing dan Seminar Investasi.

Introduksi Kinerja Organisasi Sektor Pariwisata

Sumber daya manusia pada organisasi dituntut untuk selalu berkembang di era globalisasi. Secara spesifik, panduan untuk penyesuaian tersebut perlu dikuasai untuk menuju sumber daya manusia yang handal pada bidangnya. Buku yang berjudul *Introduksi Kinerja Organisasi Sektor Pariwisata* ini menyajikan inti sari yang menarik untuk dibaca dengan ulasan kebutuhan pengetahuan mengenai teori, praktik serta kajian terkait pedoman dalam pengenalan potensi objek wisata daerah. Sebagai referensi, buku ini menjabarkan pendahuluan Penyelenggaraan dan pengenalan potensi objek wisata Konsep manajemen dan sumberdaya manusia, Kinerja organisasi, Komitmen pegawai, Budaya organisasi, Kompetensi sumber daya manusia, Lingkungan kerja, Literasi digital dan studi pada penyelenggara pariwisata daerah.

Uraian materi didalam buku ini akan memberikan informasi yang menarik dan menggugah bagi pembaca. " *Introduksi Kinerja Organisasi Sektor Pariwisata* " merupakan panduan lengkap bagi mereka yang tertarik dalam mengelola dan meningkatkan pengenalan objek wisata daerah. Buku ini memberikan wawasan mendalam dan solusi praktis untuk menghadapi tantangan kompleks penyelenggara pariwisata, dengan tujuan akhir yaitu meningkatkan SDM penyelenggara pariwisata dan memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.

Dr. Vivi Nila Sari, S.E., M.M.

Prof. Dr. Hamdy Hady, DEA

Dr. Elfiswandi, S.E, Ak, CA, M.M, CIRBC

ISBN 978-623-09-5132-9



Penerbit Gita Lentera

Perm. Permata hijau regency blok F/1 Kelurahan Pisang,
kecamatan Pauh kota Padang, Sumatera Barat
Cp. Admin: +62 851-5690-2329
gita4lentera@gmail.com / www.gitalentera.com