



**LAPORAN PENELITIAN**

**JUDUL:**

**KINERJA KARYAWAN DITINJAU DARI DUKUNGAN  
E-TEKNOLOGI, KOMPETENSI E-DIGITAL DAN  
E-PROSEDUR KERJA DI PT POSIND KANTOR CABANG  
KEDIRI**

**Oleh:**

Nita Oktaviana (2112010117)  
Dr. Subagyo, M.M, (0717066601)  
Poniran Yudho Leksono. S.E, S.Psi,M.M (0704047306)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Kinerja karyawan Ditinjau Dari Dukungan E-Teknologi, Kompetensi E-Digital dan E-Prosedur Kerja Karyawan Di PT PosIND Kantor Cabang Kediri
2. Ketua : Nita Oktaviana  
a. Nama Lengkap : 2112010117  
b. NPM : FEB/Manajemen  
c. Fak/Prodi : Jl. Tembus Kaliombo no.19 Rt/Rw : 005/003 Dsn. Kaliombo Kec. Kota Kediri  
d. Alamat Rumah : 081362116223  
e. Telp./HP : viananita35@gmail.com  
f. Email
3. Jangka waktu Penelitian : 3 bulan
4. Pembiayaan :  
a. Diajukan ke YPLP-PT PGRI Kediri : -  
b. Dari sumber lain : Rp 10.000.000  
Jumlah Seluruhnya : Rp 10.000.000

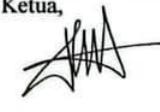
Mengetahui,  
Kaprodi Manajemen



Restin Meilina, M.M.  
NIDN. 0721058605

Kediri, 02 Juli 2025

Ketua,



Nita Oktaviana  
NPM. 2112010117

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Amin Tohari, M.Si.  
NIDN. 0715078102

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kelancaran, kekuatan, dan petunjuk-Nya sehingga penulisan diseminasi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Dengan Penuh rasa syukur, penulis berhasil menyelesaikan diseminasi dengan judul “ Kinerja Karyawan Di Tinjau Dari Dukungan E-Teknologi, Kompetensi E-Digital dan E-Prosedur Kerja Karyawan di PT.PosIND Kantor Cabang Kediri ” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen.

Tak lupa, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penulisan diseminasi ini. Penghargaan dan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Basthoumi Muslih, M.M. , selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan seminar proposal
2. Bapak Dr. Subagyo, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi, dan arahan untuk saya sampai akhir ini.
3. Bapak Poniran Yudho Leksono, S.E, S.Psi,M.M selaku dosen membimbing 2, yang telah membimbing saya atas kesalahan yang saya perbuat.
4. Ibu Liswatul Animah selaku Sekretaris PosIND cabang Kediri, yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.

Penulis mengakui bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga diseminasi ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap keberlangsungan PosIND cabang Kediri. Akhir kata penulis berharap agar karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Kediri, 2 Juli 2025

**Nita Oktaviana**  
Npm. 2112010117

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Dukungan E-Teknologi, Kompetensi E-Digital, dan E-Prosedur Kerja elektronik mempengaruhi kinerja karyawan di PosIND Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, uji asumsi klasik, serta uji t dan uji F dengan menggunakan SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model regresi yang diperoleh adalah  $Y = 1,242 + 0,064X_1 + 0,285X_2 + 0,598X_3$ , dengan nilai konstanta sebesar 1,242. Artinya tanpa adanya perubahan pada variabel independen, kinerja karyawan tetap sebesar 1,242. Koefisien regresi menunjukkan bahwa Dukungan E-Teknologi, Kompetensi E-Digital, dan E-Prosedur Kerja memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan masing-masing sebesar 0,064, 0,285, dan 0,598. Dengan koefisien determinasi sebesar 0,752 dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 75,2%, sedangkan sisanya sebesar 24,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Penelitian ini memperkuat teori bahwa dukungan teknologi, kompetensi, dan prosedur kerja yang tepat secara signifikan memengaruhi peningkatan kinerja.

Penelitian ini memberikan panduan bagi PosIND untuk fokus pada pengembangan teknologi dan prosedural guna mengoptimalkan kinerja karyawan. Penelitian ini terbatas pada sektor tertentu, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sektor dan menyertakan variabel relevan lainnya.

**Kata Kunci:** Dukungan E-Teknologi, Kompetensi E-Digital, E-Prosedur Kerja, Kinerja karyawan.

## DAFTAR ISI

laporan Penelitian	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Ringkasan	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Masalah	5
BAB II Kajian Teori	6
A. Kinerja Karyawan	6
B. Dukungan E-Teknologi	9
C. Kompetensi E-Digital	11
D. E-Prosedur Kerja	14
E. Kerangka Berfikir	17
F. Kerangka Konsep	21
BAB III Metode Penelitian	22
A. Deskripsi Metode Penelitian	22
B. Rincian Proses Pengumpulan Data	22
C. Sasaran Penelitian	23
D. Instrumen Penelitian	23
E. Prosedur Analisis Data	24
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	27
A. Hasil Penelitian	27
B. Pembahasan	39
BAB V Penutup	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran	44
Daftar Pustaka	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1. Kategori Jenis Kelamin .....	29
Tabel 4. 2. Kategori Usia.....	30
Tabel 4. 3. Kategori Jabatan .....	31
Tabel 4. 4. Lama Bekerja .....	32
Tabel 4. 5. Uji Normalitas .....	34
Tabel 4. 6. Uji Multikolinearitas.....	34
Tabel 4. 7. Uji Heteroskedastisitas .....	35
Tabel 4. 8. Koefisien Determinasi.....	36
Tabel 4. 9. Uji-T .....	37
Tabel 4. 10. Uji-F .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir .....	21
--------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian .....	48
Lampiran 2: Surat Keterangan telah melakukan Penelitian dari Perusahaan .....	49
Lampiran 3: Instrumen Penelitian .....	50
Lampiran 4: Tabulasi Angket .....	54
Lampiran 5: Dokumentasi .....	62
Lampiran 6: Artikel Yang Dipublikasikan .....	63

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Transformasi digital telah menjadi fondasi kritis dalam meningkatkan daya saing organisasi, baik di sektor privat maupun lembaga publik, di tengah percepatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang masif. Fenomena ini menuntut perusahaan untuk mengintegrasikan inovasi digital dalam seluruh aspek operasional dan manajerial, termasuk pada PT PosIND Kantor Cabang Kediri sebagai bagian dari entitas logistik nasional. Salah satu respons strategis terhadap tantangan ini adalah penerapan dukungan E-Teknologi meliputi perangkat keras, perangkat lunak, infrastruktur digital, dan sistem pendukung teknis yang berfungsi sebagai tulang punggung efisiensi kerja, transparansi data, dan peningkatan produktivitas Heeks (2005); Jogiyanto (2011). Namun, ketersediaan teknologi saja tidak cukup tanpa diimbangi dengan Kompetensi E-Digital karyawan, yaitu seperangkat kemampuan teknis dan kognitif untuk mengakses, mengelola, dan memanfaatkan teknologi secara bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas Perifanou & Economides (2019); Rahman & Dewantara (2017). Studi Marguna, (2020) membuktikan bahwa kompetensi digital menjadi prasyarat utama adaptasi di era industri 4.0, terutama di lingkungan kerja berbasis teknologi seperti PosIND yang menghadapi perubahan perilaku masyarakat menuju layanan digital.

PT PosIND Kantor Cabang Kediri sebagai bagian dari entitas pelayanan logistik nasional berada dalam tekanan untuk terus meningkatkan kinerja organisasi melalui pemanfaatan teknologi. Perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan layanan digital, termasuk dalam pengiriman paket, transaksi keuangan, hingga komunikasi surat elektronik, menuntut PT PosIND untuk mentransformasi mekanisme kerjanya. Salah satu indikator keberhasilan digitalisasi ini terletak pada sejauh mana karyawan sebagai pelaku utama layanan memahami, menguasai, dan mengimplementasikan teknologi

digital dalam praktik kerja sehari-hari Schwartz & Davis (1981). Oleh karena itu, analisis terhadap Dukungan E-Teknologi tidak dapat dilepaskan dari dimensi kemampuan individu dalam mengadopsinya, yang dalam kajian ini disebut sebagai Kompetensi E-Digital.

Kompetensi E-Digital merupakan seperangkat kemampuan teknis dan kognitif yang dimiliki oleh individu dalam memanfaatkan alat, sistem, dan platform digital untuk mendukung pekerjaan. Kompetensi ini tidak hanya mencakup kemampuan operasional dalam mengoperasikan perangkat lunak atau sistem informasi, melainkan juga mencakup literasi data, pemahaman keamanan digital, kemampuan komunikasi daring, serta adaptasi terhadap pembelajaran teknologi baru. Dalam konteks PT PosIND Cabang Kediri, Kompetensi E-Digital karyawan menjadi variabel yang sangat signifikan dalam menentukan keberhasilan transformasi digital. Karyawan yang memiliki tingkat kompetensi digital tinggi akan lebih cepat menyesuaikan diri dengan prosedur kerja baru berbasis sistem elektronik dan mampu menjaga kualitas pelayanan dalam proses digitalisasi yang sedang berlangsung.

Selain faktor Dukungan E-Teknologi dan Kompetensi E-Digital, aspek prosedural juga menjadi titik kritis dalam keberhasilan integrasi teknologi. E-prosedur kerja mengacu pada rangkaian tata kelola pekerjaan yang dirancang secara elektronik, mulai dari alur dokumen, pengarsipan digital, hingga sistem pemantauan dan evaluasi kinerja yang terkomputerisasi. Dalam organisasi pelayanan seperti PT PosIND, E-Prosedur bertujuan untuk menghilangkan praktik kerja manual yang cenderung lambat dan rawan kesalahan administratif. Namun demikian, implementasi E-Prosedur memerlukan pemahaman yang utuh dari seluruh sumber daya manusia di dalam organisasi. Jika tidak disertai pelatihan dan sosialisasi yang memadai, perubahan prosedur kerja berisiko menimbulkan kebingungan, resistensi, bahkan menurunnya performa karyawan.

Di sisi lain, aspek prosedural melalui E-Prosedur Kerja yakni transformasi prosedur manual menjadi sistem terdigitalisasi seperti SOP elektronik, alur dokumen otomatis, dan platform pemantauan kinerja juga

menjadi faktor penentu keberhasilan Arief & Sunaryo (2020); Mulyadi (2018). Implementasi E-Prosedur di sektor logistik, sebagaimana ditunjukkan Langer (2018), mampu mengurangi *downtime* hingga 30% dan meningkatkan akuntabilitas. Namun, sinergi ketiga elemen ini (teknologi, kompetensi, prosedur) harus selaras untuk mendorong kinerja karyawan, yang didefinisikan sebagai pencapaian hasil kerja secara kuantitatif dan kualitatif sesuai tanggung jawab yang diberikan Mangkunegara, (2011). Kinerja tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis individu, tetapi juga pada dukungan sistem, motivasi, dan kesesuaian lingkungan kerja Sudarmanto, (2009). Tantangan utama di PosIND Cabang Kediri sebagai pusat logistik di Jawa Timur dengan kompleksitas layanan pengiriman paket, transaksi keuangan, dan distribusi informasi adalah mengoptimalkan ketiga variabel tersebut guna menjawab tuntutan efisiensi dan kualitas layanan di era digital.

Maka dari itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap keterkaitan antara Dukungan E-Teknologi, Kompetensi E-Digital, dan E-Prosedur Kerja Karyawan. Hubungan ini bersifat sistemik dan saling memengaruhi. Dukungan E-Teknologi tanpa kompetensi pengguna yang memadai akan menghasilkan kesenjangan pemanfaatan. Sebaliknya, kompetensi tinggi tanpa didukung sistem yang baik akan menimbulkan pemborosan potensi sumber daya manusia. Sementara itu, E-Prosedur Kerja yang tidak selaras dengan karakteristik teknologi dan kapasitas karyawan akan memicu disintegrasi dalam alur kerja organisasi. Oleh karena itu, ketiga aspek ini harus dikaji secara terintegrasi untuk menemukan titik temu yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan sumber daya manusia dan teknologi organisasi Sharma et al., (2016).

Dalam konteks lokal, Kantor Cabang PT PosIND Kediri menjadi lokasi yang relevan untuk dijadikan objek kajian karena berada dalam wilayah dengan pertumbuhan digitalisasi sektor publik dan logistik yang dinamis. Kediri sebagai salah satu kota penyangga aktivitas logistik di Jawa Timur memiliki kompleksitas layanan yang tinggi, baik dalam hal pengiriman surat-menyurat, distribusi barang, hingga jasa keuangan. Dalam proses ini, peran karyawan

sebagai ujung tombak pelayanan harus mendapat perhatian, khususnya dalam hal kesiapan menghadapi era kerja digital. Penelitian ini diharapkan mampu memotret kondisi aktual di lapangan mengenai sejauh mana dukungan teknologi telah tersedia dan dimanfaatkan secara optimal, bagaimana tingkat kompetensi digital karyawan saat ini, serta bagaimana efektivitas implementasi prosedur dalam keseharian kerja.

Dengan dilakukannya analisis ini, hasilnya diharapkan dapat menjadi referensi dalam perumusan kebijakan manajerial yang lebih tepat sasaran. Misalnya, jika ditemukan bahwa Kompetensi E-Digital masih rendah, maka perusahaan dapat memprioritaskan pelatihan digital. Jika dukungan teknologi masih kurang optimal, maka perlu investasi dalam sistem atau infrastruktur tambahan (Heeks, 2005). Dan apabila E-Prosedur Kerja belum berjalan sesuai standar, maka perlu ada evaluasi sistem dan penyusunan ulang kebijakan kerja elektronik. Penelitian ini juga berpotensi memberikan kontribusi teoritis terhadap kajian manajemen sumber daya manusia berbasis digital, khususnya dalam sektor pelayanan logistik publik.

Secara umum, penelitian ini ingin menegaskan bahwa era digital menuntut perubahan menyeluruh pada tiga level: infrastruktur, individu, dan proses. Ketiganya tidak dapat berjalan sendiri-sendiri, melainkan harus dibangun secara sinergis. Oleh karena itu, analisis terhadap Dukungan E-Teknologi, Kompetensi E-Digital, dan E-Prosedur Kerja tidak hanya penting secara akademik, tetapi juga strategis secara praktis. Penelitian ini akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kesiapan organisasi dalam menghadapi tantangan digitalisasi dan membantu merumuskan langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai efisiensi kerja dan peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian ini lahir dari urgensi untuk menganalisis secara integratif Dukungan E-Teknologi, Kompetensi E-Digital, dan E-Prosedur Kerja terhadap kinerja karyawan, mengingat ketiganya saling terkait secara sistemik. Dukungan teknologi tanpa kompetensi yang memadai berisiko menciptakan kesenjangan pemanfaatan, sementara prosedur kerja elektronik yang tidak

selaras dengan kapasitas SDM dapat memicu disintegrasi alur kerja Sharma et al., (2016). Temuan Irwan, Hamiddin et al., (2024) di Distrik Baraka memperkuat argumen ini: infrastruktur canggih gagal meningkatkan kinerja ketika pelatihan teknis diabaikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur Dukungan E-Teknologi terhadap kinerja, (2) menganalisis peran Kompetensi E-Digital dalam peningkatan produktivitas, (3) mengevaluasi efektivitas E-Prosedur Kerja, serta (4) menguji pengaruh simultan ketiga variabel tersebut. Hasilnya diharapkan menjadi panduan strategis bagi PosIND dalam merancang kebijakan transformasi digital yang holistik mulai dari investasi infrastruktur, program pelatihan berkelanjutan, hingga penyempurnaan prosedur elektronik guna mencapai kinerja optimal yang berkelanjutan.

## **B. Tujuan Masalah**

Mengingat identifikasi masalah sebelumnya, berikut adalah tujuan penelitian :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Dukungan E-Teknologi terhadap kinerja karyawan di PT PosIND Kantor Cabang Kediri.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi E-Digital terhadap kinerja karyawan di PT PosIND Kantor Cabang Kediri.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh E-Prosedur Kerja terhadap kinerja karyawan di PT PosIND Kantor Cabang Kediri.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Dukungan E-Teknologi, Kompetensi E-Digital dan E-Prosedur Kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di PT PosIND Kantor Cabang Kediri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alayida, N. F., Aisyah, T., Deliana, R., & Diva, K. (2023). Pengaruh Digitalisasi Di Era 4.0 Terhadap Para Tenaga Kerja Di Bidang Logistik. *Jurnal Economina*, 2(1), 254–268.
- Ambar, T., & Sulistiyani, R. (2009). Manajemen sumber daya manusia. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Arief, R., & Sunaryo, S. (2020). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP), gaya kepemimpinan, dan audit internal terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 125–143.
- Ashal, R. A. (2020). Pengaruh Work From Home terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(2), 223–242.
- Aziz, N., & Dewanto, I. J. (2022). Model penilaiann kinerja karyawan dengan personal balanced scorecard:(studi kasus Universitas Tangerang Raya). *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(2), 168–177.
- Chasanah, A. N., Wardani, M. F., & Safeta, M. H. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan, Motivasi, dan Percaya Diri terhadap Keputusan Investasi bagi Mahasiswa. *Eksos*, 18(2), 121–130.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- DR HA Rusdiana, M. M., & Zaqiyah, Q. Y. (2022). *Manajemen Perkantoran Modern*. Penerbit Insan Komunika Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SGD Bandung.
- Ermawati, N. M., Widnyani, I. A. P. S., & Kartika, I. M. (2024). Pengaruh Kompetensi Digital, Sistem Informasi Sumber Daya Manusia dan Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(3 SE-Articles), 2050–2056. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i3.3330>
- Faisal Tamimi, & Siti Munawaroh. (2024). Teknologi Sebagai Kegiatan Manusia Dalam Era Modern Kehidupan Masyarakat. *Saturnus : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(3 SE-Articles), 66–74. <https://doi.org/10.61132/saturnus.v2i3.157>

- Heeks, R. (2005). *Implementing and managing eGovernment: an international text*.
- Irwan , Hamiddin, M. I. N., Syam, J., Syafruddin, M., & Dahrul, A. (2024). Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai: Studi pada Kantor Kecamatan Baraka. *Southeast Asia Journal of Business, Accounting, and Entrepreneurship*, 2(1), 39–46.
- Jayanti, G. A., & Nazwirman, N. (2020). Model Kinerja Pegawai: Kepemimpinan, Budaya Kerja, dan Motivasi Kerja dengan Kepuasan kerja variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 21(2), 157–173.
- Jogiyanto, H. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: salah kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: Bpfe.
- Langer, E. J., & Ngnoumen, C. T. (2018). Mindfulness. In *Positive psychology: Established and emerging issues*. (pp. 97–111). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Larasshati, K., & Priyastiwi, P. (2024). Pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 514–527.
- Latifah, L., Fatmawati, F., Ilham, I., & Gafur, A. (2023). Penerapan sistem kinerja berbasis e-kinerja pada pemerintahan Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 1–19.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.
- Marguna, A. M. (2020). Pengaruh kompetensi digital (e-skills) terhadap kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Jupiter*, 17(2), 104–117.
- Mulyadi. (2018). *Akuntansi Biaya*. BPFE-Yogyakarta. <https://books.google.co.id/books?id=wCnRAAAACAAJ>
- Nasution, S. L., Limbong, C. H., & Ramadhan, D. A. (2020). Pengaruh kualitas produk, citra merek, kepercayaan, kemudahan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada e-commerce shopee (Survei Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Labuhan Batu). *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(1), 43–53.
- Perifanou, M. A., & Economides, A. A. (2019). *An instrument for the digital competence actions framework*.
- Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). Pengaruh teknologi informasi, sistem informasi berbasis web dan knowledge management terhadap kinerja karyawan (literature review executive support sistem (ess) for business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285.

- Putri, S. N., Afriyani, F., & Ulum, M. B. (2024). Pengaruh Budaya Digital Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Fokus Ritel Nusaprima Palembang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 1330–1338.
- Rahman, A., & Dewantara, R. Y. (2017). *Pengaruh kemudahan penggunaan dan kemanfaatan teknologi informasi terhadap minat menggunakan situs jual beli online* (Studi kasus pada pengguna situs jual beli “Z”). Brawijaya University.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698.
- Rivai, V. (2006). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*.
- Riyanti, A., & Edison, E. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia Hotel Grand Royal Panghegar Bandung. *Tourism Scientific Journal*, 2(1), 56–71.
- Sailendra, A. (2015). Langkah-langkah praktis membuat SOP. Yogyakarta: *Trans Idea Publishing*.
- Schwartz, H., & Davis, S. M. (1981). Matching corporate culture and business strategy. *Organizational Dynamics*, 10(1), 30–48.
- Sharma, S., Durand, R. M., & Gur-Arie, O. (2016). Identification and Analysis of Moderator Variables. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 291–300. <https://doi.org/10.1177/002224378101800303>
- Sudarmanto, K. (2009). Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: *Pustaka Pelajar*, 76.
- Vieru, D., Bourdeau, S., Bernier, A., & Yapo, S. (2015). Digital competence: A multi-dimensional conceptualization and a typology in an SME Context. *2015 48th Hawaii International Conference on System Sciences*, 4681–4690.
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior in the Digital Era 4.0—Edisi Indonesia*. Penerbit CV. Eureka Media Aksara.
- Widodo, D. S., & Yandi, A. (2022). Model kinerja karyawan: kompetensi, kompensasi dan motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14.

