

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama bagi organisasi atau instansi, karena mempunyai peran sebagai motor penggerak organisasi. Ini merupakan suatu hal yang mendasar bagi organisasi/instansi namun sangat penting dalam kemajuan organisasi/instansi. Oleh karena itu di butuhkan SDM yang berpengetahuan, berkualitas, berkapasitas serta berdaya saing sehingga mampu dalam mengembangkan ataupun mempertahankan posisi organisasi/instansi tersebut dalam suatu lingkungan yang kompetitif. Dalam mencapai hal tersebut di atas, ada beberapa usaha yang telah di implementasikan oleh organisasi/instansi dalam menunjang pengembangan dan kemajuan organisasi/instansi antara lain: aplikasi teknologi, aplikasi pelatihan SDM, manajemen mutu, sarana prasarana dan sebagainya. Namun, adapun dari hal tersebut masih ada individu – individu yang belum mengaplikasikan maupun menggunakan dengan baik dan benar, sehingga belum dapat tercapai suatu produktivitas kerja yang efektif dan efisien. Maka dari itu, penulis menduga kemungkinan daya saing seorang pegawai terpengaruh oleh keterampilan teknologi informasi dan kecerdasan emosi.

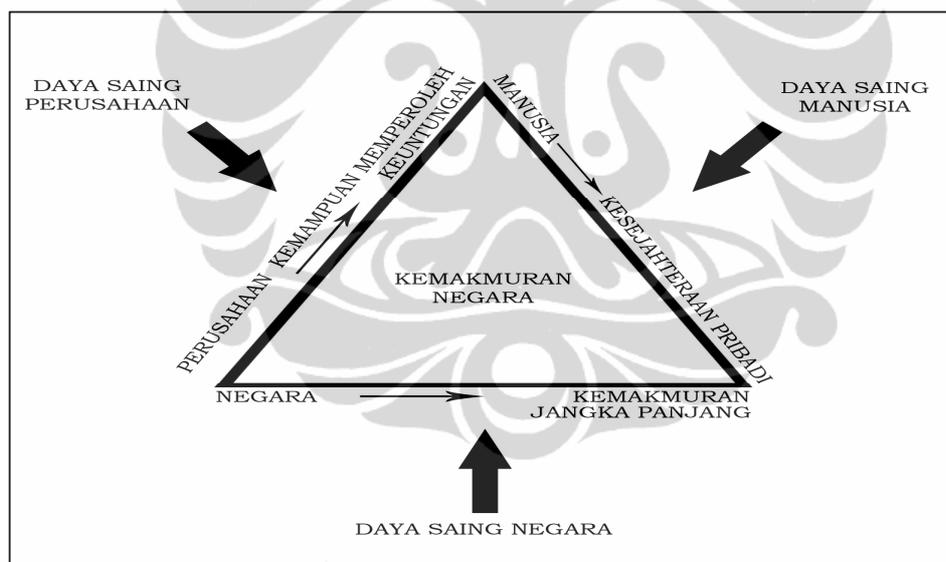
2.2 Daya Saing

Pengertian dari daya atau *power* dalam ruang lingkup *ability* (kemampuan) merupakan *natural skill* atau kemampuan dalam melakukan sesuatu [26]. Sedangkan pengertian saing atau *compete* yaitu kompetisi atau usaha untuk lebih unggul akan seseorang maupun sesuatu [27]. Daya saing atau *power to compete* adalah kemampuan untuk berkompetisi atau kemampuan untuk menjadi unggul.

Forsyth [28] mengatakan bahwa kompetisi adalah kerja seseorang untuk melebihi orang lain sehingga keberhasilan seseorang tergantung dari kegagalan individu yang lain. Dan dalam hal ini Porter [29] mengemukakan pendapatnya bahwa SDM mempengaruhi keunggulan bersaing di berbagai organisasi dengan keterampilan, motivasi pekerja serta pelatihan dan di beberapa industri merupakan

kunci menuju keunggulan bersaing. SDM yang berdaya saing tidak dipengaruhi oleh perbedaan jenis kelamin. Di dalam daya saing, seluruh *gender* dianggap setara. Hal ini dikemukakan oleh Israel [30] yang berpendapat, daya saing atau persaingan kompetisi adalah sikap pembawaan manusia atau kualitas dari manusia yang mendasari banyak hal, bahkan perbedaan *gender* pun tidak akan menghalangi kompetisi, banyak ditemukan persaingan bentuk unik dikarenakan oleh diri kita sendiri. Dan untuk bertahan adalah hal yang paling jelas dan utama dalam bentuk kompetisi di manapun baik individual maupun kelompok.

Daya saing pun berlaku di setiap lingkup, mulai dari lingkup besar (nasional), lingkup sedang (perusahaan/industri) dan lingkup kecil (manusia). Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Garelli [31] mengenai hubungan daya saing pada gambar berikut:



Gambar 2.1. Daya Saing mencapai kemakmuran

Sumber: Garelli [32]

Gambar di atas menjelaskan tujuan akhir dari daya saing yaitu meningkatkan kemakmuran negara, di mana hal itu dapat terjadi dengan interaksi: (1) daya saing perusahaan yang fokus akan keuntungan (2) daya saing manusia yang fokus akan kesejahteraan pribadi dan (3) daya saing bangsa yang di fokuskan pada

kemakmuran berkelanjutan. Ini merupakan model yang saling berhubungan antar satu bagian dengan bagian yang lain, sehingga apabila salah satu bagian tidak terlaksana dengan baik maka akan berpengaruh dengan yang lainnya. Osborne dan Gaebler [33], mengatakan bahwa kompetisi di antara pegawai negeri membangkitkan harga diri dan semangat juang pegawai negeri. Sebagian besar orang berasumsi bahwa pegawai negeri akan menderita bila harus bersaing. Mereka akan kehilangan tingkat keselamatan pekerja dan karena alasan ini lah maka serikat kerja sering menentang setiap ancaman terhadap status monopoli mereka. Oleh karena itu daya saing di lingkungan kerja merupakan aset penting untuk dapat bertahan di dalam persaingan para pegawai. Stoner, Foreman dan Gilbert [34] berpendapat, Daya Saing adalah posisi relatif salah satu pesaing terhadap para pesaing lain. Contohnya: bila dalam olahraga, diri sendiri, tim dan para pelatih mencari daya saing dalam hubungan dengan lawan anda, dengan berlatih keras setiap hari, maka dari itu daya saing menjadi ukuran dalam prestasi yang lalu untuk masa depan. Menurut Barton [35] manusia itu hidup dalam situasi bersaing satu dengan yang lain hal ini dapat di lihat di mana hampir seluruh hasil kerja mereka selalu di beri peringkat seperti dalam suatu kompetisi. Namun, Pfeffer [36] mengatakan, dalam meraih sukses berkompetisi melalui orang – orang melibatkan dasar dari bagaimana kita berpikir mengenai dorongan kerja dan hubungan antar pekerja, yaitu untuk meraih sukses dalam bekerja dengan orang – orang tetapi tidak mengganti mereka ataupun membatasi aktivitas mereka karena mereka dapat berkreasi dengan sendirinya sebagai pengembangan diri. Dorongan kerja bukan sebagai pemborosan atau di hindari namun sebagai sumber strategis yang menguntungkan. Dengan melihat perspektif seperti ini, suatu organisasi atau perusahaan akan dapat mengatasi manuver dari perusahaan lawan. Carr [37] berpendapat, perusahaan yang kreatif akan menciptakan sesuatu yang baru secara terus menerus. Perusahaan tersebut terus memperbaharui praktek, proses, produk dan pelayanannya. Perusahaan itu juga akan dapat mempertahankan posisinya yang kompetitif apabila berhadapan dengan pesaingnya yang tidak berhasil mengantisipasi apa yang akan terjadi.

Pfeffer [38] mengatakan jika orang adalah sumber dari keunggulan berkompetisi, jelas mereka harus punya segala informasi yang berkaitan untuk

Universitas Indonesia

menjadi sukses. Karena informasi sangatlah penting bagi suatu persaingan, hal ini di katakan oleh Kahamer [39] bahwa, setiap orang yang memiliki informasi yang sama akan sulit untuk menentukan siapa yang bisa mengalahkan pesaingnya. Seperti halnya di pasar komoditi, apabila orang lain kalah dan informasi tidak akan cukup untuk mengalahkannya. Maka dari itu pentingnya suatu keterampilan lebih dalam mengadopsi ataupun mengolah informasi dengan kemajuan teknologi yang semakin maju di era global ini. Dan bagaimana teknik mereka untuk mencapai keberhasilan adalah dengan menggunakan teknologi sebagai inovasi. Porter dan Miller [40] menambahkan bahwa revolusi teknologi mempengaruhi kompetisi di tiga cara yaitu: Pertama: akan merubah struktur industri yang ada dan akan merubah aturan – aturan mengenai kompetisi. Kedua: akan menciptakan keunggulan bersaing dengan memberikan cara baru bagi perusahaan untuk mengalahkan lawan. Ketiga: akan menciptakan suatu bisnis baru dan sering terjadi dengan yang sudah ada dalam perusahaan tersebut. Surendro [41] mengatakan Teknologi Informasi dapat memungkinkan suatu organisasi untuk mendapatkan strategi baru, meningkatkan produktivitas dan menghadapi persaingan. Maka dari itu, seseorang yang berdaya saing tinggi dapat mengimplementasikan infrastruktur Teknologi Informasi dengan efektif dan efisien.

2.2.1 Implementasi *e-Procurement*

Sehubungan dengan hal tersebut di atas salah satu dari implementasi infrastruktur Teknologi Informasi yaitu dengan penerapan sistem *e-Procurement* bagi perusahaan – perusahaan maupun instansi pemerintah. Pengadaan atau pembelian (*procurement*) adalah proses mendapatkan barang atau jasa pada biaya optimal dengan jumlah dan kualitas yang di butuhkan atau sudah di tentukan. Dan *e-Procurement* merupakan proses yang sama namun di lakukan dengan media elektronik, mulai dari pencarian penyedia barang/jasa sampai dengan menentukan penyedia barang/jasa tersebut [42]. *e-Procurement* dapat menghubungkan proses bisnis antara pengguna barang/jasa dengan penyedia barang/jasa dengan berinteraksi secara langsung [43]. *e-Procurement* merupakan metode elektronik yang di gunakan pada setiap tahap di dalam proses pengadaan/pembelian mulai dari tahap awal hingga akhir [44]. Menurut Vaidya et al [45] *e-Procurement*

hanya merupakan alat untuk aktivitas pengadaan seperti pencarian, pemesanan, penerimaan hingga pembayaran. Sedangkan Muffato & Payaro [46] berpendapat bahwa *e-Procurement* adalah bagian dari *e-Business*, dan *e-Business* merupakan suatu proses yang menggunakan teknologi *internet* guna memudahkan proses bisnisnya, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan efisiensi sehingga dapat meningkatkan daya saing perusahaan/organisasi yang menerapkannya. Dan menurut Presutti, Jr. [48], *e-Procurement* adalah teknologi yang memfasilitasi pembelian korporat dengan menggunakan *internet*. serta telah menjadikan fungsi dari proses *procurement* yang konvensional menjadi suatu kemampuan untuk kompetisi. Davila, Gupta & Palmer [49] berpendapat *e-Procurement* adalah teknologi yang di rancang untuk memfasilitasi pengadaan barang oleh perusahaan swasta maupun instansi pemerintah guna mendapatkan keuntungan yang signifikan. Tabel berikut merupakan perbandingan antara pengadaan barang/jasa dengan *e-Procurement* dan pengadaan barang/jasa dengan cara konvensional:

Tabel 2.1. Perbandingan *e-Procurement* dan Konvensional

PENGADAAN BARANG/JASA <i>E-PROCUREMENT</i>	PENGADAAN BARANG/JASA KONVESIONAL
a. Hemat biaya	a. Butuh biaya lebih besar
b. Hemat waktu	b. Butuh waktu lebih lama
c. Mendapatkan harga bersaing	c. Harga tidak bersaing
d. Mengurangi <i>error-rate</i>	d. <i>error-rate</i> lebih tinggi
e. Meningkatkan kompetensi pegawai	e. Kompetensi pegawai tidak meningkat atau cenderung tetap

Sumber: *Resolute* [49]

e-Procurement ini bersifat transparan, efektif, efisien, *rigid*, konsisten dan akuntabel, sehingga terdapat persaingan sehat antara penyedia barang/jasa dengan pengguna barang/jasa [50].

2.2.2. Pengertian *Good Governance*

Mengingat sifat – sifat dari sistem *e-Procurement* tersebut di atas maka di harapkan implementasi dari sistem tersebut dapat menjadi salah satu upaya untuk mendukung terciptanya sebuah pemerintahan yang bersih dengan prinsip *good governance*. Kata *governance* yang berarti proses dalam membuat keputusan dan proses di mana keputusan tersebut di implementasikan atau tidak. Dalam hal ini di dalam *governance* selalu ada aktor – aktor yang berperan di dalamnya yaitu pemerintah, militer maupun pihak – pihak lain yang terlibat. Sebuah pemerintahan yang *good governance* mempunyai 8 karakteristik yang akan mengurangi kecenderungan – kecenderungan buruk seperti korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Karakteristik dari *good governance* antara lain:

1. Partisipasi: partisipasi dari setiap orang di butuhkan untuk pemerintahan yang *good governance*.
2. Undang – undang: *good governance* membutuhkan legalitas perundang – undangan untuk menegakan hukum yang berlaku
3. Transparansi: segala sesuatu yang di lakukan mengikuti aturan dan regulasi yang ada
4. Tanggap: di butuhnya suatu pelayanan publik dari instansi yang cepat dan benar
5. Mufakat: membutuhkan beberapa kepentingan yang berbeda – beda dari masing – masing pihak yang berperan, namun tetap dapat mencapai tujuan bersama
6. Adil: adil dalam bertindak untuk segala sesuatunya
7. Efektif dan Efisien: hasil kerja secara efektif dan efisien
8. Akuntabel: berlaku untuk instansi pemerintah dan swasta agar selalu akuntabel kepada publik dan akuntabel tidak akan terlaksana dengan baik apabila tidak ada undang – undang dan transparansi [51].

Okot-Uma [52] berpendapat bahwa *Good Governance* merupakan konsep yang di gunakan dalam ilmu politik, administrasi publik dan perkembangan manajemen yang bersamaan dengan konsep – konsep lain seperti demokrasi, hak asasi manusia, dan perkembangan yang stabil.

Edralin dalam Keban [53] mengatakan prinsip *Good Governance* adalah prinsip untuk mencapai visi institusi yang jelas, efisien, efektif, transparan dalam keputusan, akuntabel, menghormati hak asasi manusia dan sebagainya.

Oleh karena itu seorang Pegawai Negeri Sipil yang berdaya saing tinggi akan mampu dalam mengimplementasikan sistem *e-Procurement* dengan baik sehingga dapat mencapai terciptanya prinsip *good governance* yang baik pula.

Dari seluruh uraian teori – teori pakar tersebut di atas dapat di simpulkan bahwa Daya Saing Pegawai Negeri Sipil adalah kemampuan Pegawai Negeri Sipil dalam usaha melebihi Pegawai Negeri Sipil lainnya untuk dapat bertahan dan menjadi unggul dengan keterampilan, motivasi serta kualitas guna mencapai keberhasilan, serta dapat berperan sebagai ukuran prestasi untuk masa depan guna meningkatkan harga diri dan semangat diri seseorang.

Indikator – indikator dari variabel daya saing adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan
2. Usaha
3. Ketahanan
4. Keunggulan
5. Motivasi

2.3 Keterampilan Teknologi Informasi

Seperti yang telah di ungkapkan sebelumnya bahwa di dalam daya saing, informasi juga mempunyai peran penting begitu pula dengan teknologi.

2.3.1 Pengertian Keterampilan

Keterampilan atau *skill* adalah kemampuan atau kapasitas yang di dapat dengan arahan yang sistematis serta usaha dan di adaptasikan ke dalam aktivitas kompleks atau fungsi kerja yang melibatkan:

- a. suatu ide atau seringkali di sebut keterampilan kognitif,
- b. suatu barang atau alat (keterampilan teknis)
- c. hubungan dengan seseorang (keterampilan interpersonal) [54]

Keterampilan adalah kemampuan untuk menunjukkan sekumpulan perilaku dari proses yang berhubungan dan mencerminkan kemampuan memiliki informasi.

Universitas Indonesia

Taksonomi Bloom membedakan dimensi pembelajaran menjadi tiga antara lain: (1) kognitif (pengetahuan); (2) afektif (perasaan); (3) psikomotorik (gerak) [55]. Hjelle dan Ziegler [56] yang beranggapan bahwa dengan belajar, kita akan mendapatkan suatu pengetahuan, baik berbahasa, sikap, nilai diri, rasa takut dan kapasitas dalam diri kita sendiri. Jika di aplikasikan dengan Taksonomi Bloom maka keterampilan merupakan bagian dari dimensi kognitif dan psikomotorik, keterampilan merupakan kemampuan yang di dukung oleh adanya pengetahuan.

Robert Katz dalam Robbins [57] berpendapat suatu *Technical skills* adalah kemampuan dalam mengaplikasi pengetahuan. Keterampilan teknis adalah keterampilan yang biasanya sering berhubungan dengan segala sesuatu yang bersifat administratif organisasi sebagai penunjang sarana bisnis seperti komputer, mesin maupun peralatan lain [58]. Langford dan Clearly [59] berpendapat, pemahaman dalam penggunaan suatu alat merupakan yang hal mendasar dalam mendapatkan berbagai macam pengetahuan baik secara teori maupun praktek. Sedangkan menurut Atherton [60] dalam mendapatkan keterampilan, yang terpenting adalah kualitas atau keandalan dari prestasinya. Awalnya siapapun dapat melaksanakan dengan benar, namun besarnya konsistensi dan progress dari pembelajaran itulah yang sering di nilai.

2.3.2. Pengertian Teknologi Informasi

Informasi adalah data yang sangat berarti dan fungsi konteks yang berkomunikasi dengan penerima dan di gunakan untuk membuat keputusan [61]. Menurut [62] Teknologi Informasi (TI) adalah kumpulan sumber daya informasi perusahaan, penggunaannya serta manajemen. Dan tentunya Teknologi Informasi ini juga meliputi infrastruktur TI seperti komputer, PDA (*Personal Data Assistant*), internet, *software – software* aplikasi komputer serta semua Sistem Informasi yang ada. Hal ini di tambahkan oleh Laudon dan Laudon [63] yang mengatakan, Teknologi Informasi adalah perangkat keras dan piranti lunak yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya. TI di gunakan sebagai sarana teknologi untuk mendapatkan atau bertukar informasi.

Menurut Brynjolfsson dan Hitt [64], Teknologi Informasi adalah komputer yang berhubungan dengan teknologi berkomunikasi digital dan mempunyai fungsi dalam mengurangi biaya koordinasi, komunikasi maupun proses informasi. Di industri – industri modern ini, mayoritas telah menggunakan komputerisasi. Karena hal tersebut mampu sebagai penunjang proses kerja yang lebih efisien dan efektif. Indrayani dan Humdiana [65] mendefinisikan Teknologi Informasi sebagai alat yang di dasarkan pada komputer dalam bekerja dengan informasi, mendukung informasi serta kebutuhan proses informasi bagi efektivitas organisasi. Pada dasarnya Teknologi Informasi di gunakan oleh perusahaan antara lain: pertama: untuk mendukung tugas – tugas memproses informasi, kedua: sebagai penggerak inovasi, ketiga: sebagai penghemat waktu dan tempat. Orlikowski dan Gash dalam Powell dan Dent-Micallef [66] mendefinisikan TI sebagai Sistem Informasi yang berbasis komputer dan dalam bentuk apapun juga termasuk *mainframe* dan aplikasi *microcomputer*.

Dari seluruh uraian teori – teori pakar tersebut di atas dapat di simpulkan bahwa Keterampilan Teknologi Informasi adalah kehandalan yang di miliki Pegawai Negeri Sipil dengan latihan dan belajar serta aplikasi pengetahuan untuk dapat melakukan fungsi kerja yang efektif dengan alat teknologi dalam memproses sumber daya informasi.

Dengan indikator – indikator sebagai berikut:

1. Kehandalan
2. Latihan
3. Belajar
4. Pengetahuan

2.4 Kecerdasan Emosi

Di dalam dunia kerja, kecerdasan intelektual sendiri tidak mampu untuk mendukung suksesnya seorang pegawai dalam berkompetisi dalam lingkungan kerjanya, namun juga di butuhkan suatu kecerdasan emosi.

2.4.1 Pengertian Emosi

Setiap manusia memiliki emosi yang berbeda, hal ini merupakan suatu

Universitas Indonesia

kejadian psikologis yang natural. Seperti yang telah di ungkapkan oleh Benjamin Bloom tahun 1956 pada bukunya *Taxonomy of Educational Objectives* bahwa manusia terbagi atas tiga kategori yaitu:

- a. Kognitif: merupakan kapasitas intelektual (pikiran)
- b. Afektif: adalah sikap pembawaan seperti perilaku, perasaan.
- c. Psikomotorik: merupakan hal yang melibatkan gerak fisik seperti keterampilan. [67]

Dalam hal ini, emosi termasuk pada kategori afektif, karena melibatkan adanya perasaan yang mempengaruhi perilaku seseorang seperti tertawa, teriak, menangis dan sebagainya. Menurut Ahmadi [68] emosi (*emotion*) adalah keadaan jiwa seseorang yang mengalami kesenangan atau tidak dalam hubungan interaksi yang subyektif. Menurut Martin [69], emosi dapat meningkatkan energi seseorang, misalnya bila kita dalam keadaan sedih maka tidak ada energi untuk bekerja. Dan emosi jg dapat berperan sebagai *messenger*, seseorang yang tanpa berbicara hanya dengan memperlihatkan reaksi wajah atau tubuhnya, orang lain dapat menerima pesan emosi yang di berikan.

Sedangkan Boeree [70] berpendapat emosi itu sebagai perasaan yang muncul dalam hubungan sebab akibat. Dan Boeree menambahkan bahwa ada beberapa kelompok emosi yaitu:

1. Kelompok kejutan: kaget, heran, bingung, terpukul
2. Kelompok marah: benci, marah, frustrasi, dendam
3. Kelompok bahagia: gembira, puas, tertawa, cinta
4. Kelompok sedih: sepi, hina, depresi, menyesal
5. Kelompok takut: cemas, curiga, hati – hati, ragu
6. Kelompok ingin: senang, percaya diri, minat, rasa ingin tahu
7. Kelompok bosan: bosan, jenuh, menyendiri

Sukmadinata [71] berpendapat, emosi adalah suasana psikis atau keadaan batin yang di hayati seseorang pada suatu saat. Du Prezz dalam Martin [72] mengatakan bahwa emosi adalah reaksi tubuh menghadapi situasi tertentu yang sifat dan intensitasnya terkait dengan aktivitas kognitif manusia. Goelman, Boyatzis dan Mckee [73] berargumen, di dalam dunia kerja itu emosi berperan

dalam kinerja pegawai dan emosi itu adalah keadaan yang intens, singkat namun dapat bersifat merusak suasana kerja di akibatkan suasana hati yang tidak stabil.

2.4.2. Pengertian Kecerdasan Emosi

Di dalam dunia kerja setiap orang di hadapkan dengan orang lain yang mempunyai berbagai macam kepribadian dan tingkat kecerdasan yang berbeda. Hohmann dalam Kaluzniacky [74] berpendapat bahwa kepribadian merupakan kumpulan dari perilaku dan karakter emosi seseorang serta fungsi orang tersebut bagi kehidupan. Dan tentunya setiap orang akan bereaksi berbeda – beda di dalam suatu situasi. Oleh karena itu pentingnya bagi seseorang untuk dapat memahami emosi baik untuk diri sendiri maupun orang lain. Karena meskipun di dalam dunia kerja tidak begitu di perhatikan namun hal ini mempunyai konsekuensi yang cukup nyata terhadap kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Pengertian kecerdasan menurut Friedman dan Schustack [75] adalah kemampuan yang natural atau bawaan dalam diri seseorang untuk melakukan hal tertentu tanpa pembelajaran. Merujuk pada *Bloom's Taxonomy* tersebut di atas, kecerdasan merupakan bagian dari aspek kognitif. Sehingga Kecerdasan Emosi merupakan bagian dari aspek kognitif dan afektif namun tidak termasuk dalam psikomotorik. Menurut Weisinger [76], kecerdasan emosional adalah emosi yang di gunakan secara cerdas guna menuntun perilaku dan cara berpikir sehingga produktivitas meningkat. Mayer, Salovey dan Caruso [77] berargumen kecerdasan emosi adalah kapasitas untuk memahami emosi dan sebagai pendorong pikiran yang mampu untuk mengendalikan emosi, sekaligus meningkatkan emosi dan perkembangan intelektual. Sedangkan Hein [78] mengatakan kecerdasan emosi adalah potensi di dalam diri masing – masing untuk merasakan, menggunakan, berkomunikasi, mengenali, mengingat, menggambarkan, mengidentifikasi, belajar dan memahami emosi. Bar-On dalam Sternberg [79] mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kumpulan dari kemampuan non – kognitif, kompetensi dan keterampilan – keterampilan yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk dapat sukses atas permintaan dan tekanan dari lingkungan sekitarnya. Menurut Cherniss [80] dalam kinerja di dunia kerja yang efektif, kecerdasan emosi mempunyai peran penting dan sangat berguna. Chapman [81] berpendapat bahwa kecerdasan emosi sangat

Universitas Indonesia

berhubungan dengan perkembangan organisasi maupun orang-orangnya di dalamnya, karena prinsip dari EQ sendiri menyediakan jalan baru untuk memberi pengertian dan menilai perilaku seseorang, gaya mengelola, sikap dan kemampuan diri serta potensi. Meyer [82] berpendapat kecerdasan emosi adalah kemampuan khusus untuk membaca perasaan terdalam orang lain dengan maksud membina relasi dengan efektif dan strategis.

Damasio dalam Goelman [83] berpendapat yaitu, ada dua kecerdasan yang berbeda di dalam diri kita. Kecerdasan tersebut adalah kecerdasan rasional dan kecerdasan emosional, tidak hanya IQ yang mempunyai peran penting tetapi kecerdasan emosional lebih memegang peran dalam keberhasilan hidup. Intelektual tidak akan bekerja dengan baik tanpa ada kecerdasan emosional. Druskat dan Wolf [84] mengungkapkan bahwa efektivitas di organisasi maupun dunia kerja adalah persamaan tentang *Emotional Quotient (EQ)* dan *Intelligence Quotient (IQ)* (IQ dan EQ mempunyai dampak yang sebenarnya). Kaluzniacky [85] berpendapat bahwa IQ dapat membantu seseorang untuk mendapatkan pekerjaan, sedangkan EQ dapat membuat seseorang mempertahankan pekerjaannya dan memberikan hasil yang memuaskan dalam dunia karirnya. E.L. Thorndike dalam Goelman [86] mengungkapkan bahwa aspek dari kecerdasan emosi adalah kecerdasan sosial, yaitu di mana orang itu mampu dalam memahami orang lain dan menghadapinya secara efektif dalam hubungan interaksi antar manusia. Dan Gardner dalam Goelman [87] mengatakan, kecerdasan antarpribadi adalah kemampuan untuk memahami orang lain. Sedangkan kecerdasan intrapribadi merupakan kemampuan memahami diri sendiri. Di dalam beberapa kasus, kecerdasan emosi sangat berperan dalam hasil kerja yang efektif. Seperti yang diungkapkan oleh Jennings and Palmer [88], seorang pekerja *sales* yang profesional di mana memberikan sikap dan karakter yang buruk akan memperburuk pula *interpersonal skills* yang di milikinya.

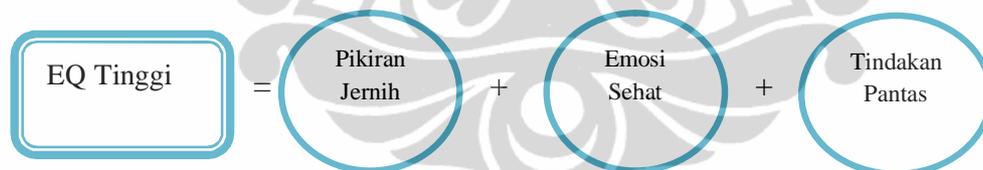
Pada jaman sekarang, *Emotional Intelligence* telah populer sebagai media untuk membangun *Interpersonal Skills* seseorang termasuk performanya dalam bekerja. Singh[89] berpendapat kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk menghadapi berbagai macam situasi seperti menghadapi atasan yang buruk, ketidak disiplin maupun tekanan dalam bekerja. Dan dengan menyeimbangkan

Universitas Indonesia

emosional kita dapat mengendalikan diri sendiri maupun mengelola orang lain untuk pengertian bersama. Menurut Goelman [90] Kecerdasan Emosi terdiri atas 2 bagian yaitu *Self-Awareness* dan *Social Awareness*. Pendapat Goelman tersebut di sinkronisasikan dengan Salovey dalam Goelman [91] bahwa Kecerdasan Emosi terdiri atas 5 bagian yaitu:

- a. Pemahaman emosi diri: memahami perasaan diri. Pemahaman perasaan diri sendiri merupakan dasar kehidupan yang efektif.
- b. Pengelolaan emosi: Mengatasi emosi dengan baik untuk mengontrol diri sehingga dapat di ungkapkan dengan baik.
- c. Dorongan diri: Menempatkan emosi sebagai alat untuk mendorong diri sendiri mencapai tujuan keberhasilan.
- d. Pemahaman emosi orang lain (empati): Mampu menghadapi emosi orang lain dalam berinteraksi satu dengan yang lain.
- e. Membina hubungan: Merupakan kemampuan dalam membina emosi orang lain. Merupakan keterampilan sosial seseorang.

Michael E. Rock dalam Dio Martin [92] berpendapat seseorang yang mempunyai EQ tinggi dapat di formulasikan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Formula EQ

Sumber: Dio Martin [93]

Penjelasan dari gambar di atas adalah, seseorang yang dapat berpikir secara jernih serta mempunyai emosi yang sehat, dan positif dalam bertindak maka dapat di katakan orang tersebut mempunyai EQ yang tinggi.

Dari seluruh uraian teori – teori pakar tersebut di atas dapat di simpulkan bahwa Kecerdasan Emosi adalah potensi Pegawai Negeri Sipil dalam memahami diri, mengendalikan diri dan mendorong diri sendiri serta berempati dan berketerampilan sosial guna meningkatkan kinerja.

Universitas Indonesia

Dengan indikator – indikator sebagai berikut:

1. Pemahaman diri
2. Pengendalian diri
3. Dorongan diri
4. Empati
5. Keterampilan sosial

2.5 Antara Keterampilan Teknologi Informasi, Kecerdasan Emosi dan Daya Saing

Pada tahun 1990an Porter berkemuka mengenai teori *Diamond Cluster* di mana Ia menganalisa pendekatan daya saing nasional dari 5 *cluster (internal – external)* yaitu: *Factor Condition, Demand Condition, Related and Supporting Industries, Firm Strategy and Rivalry* serta *Role of Government* [94]. SDM termasuk pada *Factor Condition* yang merupakan *input* dari faktor – faktor produktivitas seperti tenaga kerja dan infrastrukturnya, dan untuk menaikkan produktivitas di butuhkan *input factor* yang efisien, efektif dan berkualitas [95]. Sumber daya perusahaan yang berharga merupakan sumber daya yang dapat memberikan suatu keunggulan bersaing [96]. Tenaga kerja yang berpengetahuan dan berketerampilan serta perilaku organisasinya merupakan suatu keandalan yang mampu untuk menjadi aset yang berharga bagi suatu organisasi, dan keterkaitan antar keduanya merupakan keuntungan bersama, baik organisasi maupun individunya [97].

Industri atau instansi yang berinovasi membutuhkan pegawai yang mempunyai kemampuan dalam merespon dengan fleksibel untuk masalah yang kompleks dengan komunikasi yang efektif, informasi yang teratur, kerja tim dan pengetahuan yang baru salah satunya dengan aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi [98]. Pilat, Gera dan Gu dalam Kozma [99] berpendapat bahwa keuntungan yang terbesar terdapat pada investasi dalam *Information Communication and Technology (ICT)* yang di gunakan untuk strategi baru, proses bisnis dan struktur organisasi. Internet dan Teknologi Informasi tidak hanya mempunyai efek pada professional Teknologi Informasi namun juga para pegawai lainnya yang menggunakan Teknologi Informasi pada pekerjaan sehari –

Universitas Indonesia

harinya, mereka telah di arahkan untuk mendapatkan posisi kerja yang bagus dalam organisasi karena di nilai dapat menjadi sukses bagi organisasi tersebut [100]. Menghadapi era persaingan global yang semakin marak, persaingan antar pegawai pun yang semakin berat, seorang pegawai yang tidak mampu bersaing akan terbengkalai atau terbuang. Adapun pentingnya peran kecerdasan emosi dalam diri seseorang seperti yang di katakan oleh Keat [101] bahwa seharusnya EQ di praktekan untuk setiap individu terutama dalam menghadapi era globalisasi dan pasar bebas. Karena kecerdasan emosi dapat mengontrol emosi dengan efektif agar berguna dalam kesuksesan suatu bisnis, karena emosi dapat menolong seseorang untuk beradaptasi dengan dunia fisik dan sosial. Dan dengan mengkombinasikan dua hal inilah dapat mencapai suatu keunggulan bersaing dalam lingkungan kerja [102]. EQ di tempat kerja akan menghasilkan pegawai yang bersedia menerima pandangan pegawai lain, empati maupun memotivasi sehingga dapat bekerjasama dengan baik, hal ini secara tidak langsung akan menaikkan prestasi kerja seseorang [103]. EQ bagi pekerja dapat memberikan 3 daya kompetisi usaha antara lain: (1) energi yang meningkat di bawah tekanan, (2) pentingnya menjaga jaringan yang baik, (3) kesiapan untuk masa depan [104].

2.6. Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian

2.6.1. Kerangka Berpikir

Di dalam definisi – definisi konseptual di atas mengenai variabel – variabel yang menjadi rumusan masalah, maka penulis kemudian berpikir mengenai kemungkinan adanya pengaruh antar variabel bebas dan terikat tersebut, antara lain sebagai berikut:

1. Pengaruh Keterampilan Teknologi Informasi terhadap Daya Saing

Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai keterampilan khusus, dalam hal ini mengaplikasikan teknologi komputer atau menggunakan media elektronik (*internet*) serta aplikasi pendukungnya sebagai sarana memproses informasi akan mempunyai nilai lebih atau menonjol. Hal ini merupakan suatu pengaruh terhadap orang tersebut untuk menjadi lebih unggul dalam lingkungan kerjanya. Maka dari itu jika Pegawai Negeri Sipil

berketerampilan Teknologi Informasi akan mempunyai pengaruh positif terhadap daya saing orang tersebut.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Daya Saing

Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai perilaku positif dan pribadi yang baik akan lebih di hargai atau di pandang oleh rekan kerjanya. Yaitu orang yang dapat mengendalikan emosi dirinya serta mampu untuk memahami emosi orang lain dan keterampilan sosial dalam suatu hubungan interaksi. Karena di dalam lingkungan kerja, setiap orang mempunyai emosi yang berbeda - beda. Maka dari itu untuk dapat menjadi suatu nilai prestasi yang lebih dari orang lain tentunya dengan mengadopsi emosi - emosi dengan cerdas, sehingga jika Pegawai Negeri Sipil mempunyai kecerdasan emosi akan memberikan pengaruh positif terhadap daya saing orang tersebut.

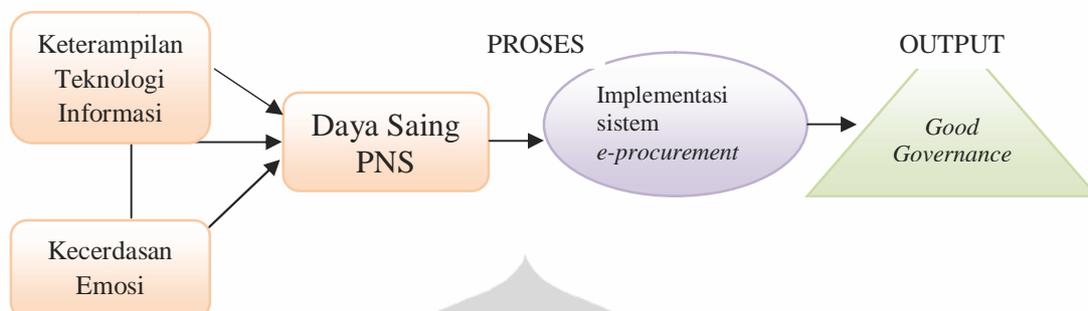
3. Pengaruh Keterampilan Teknologi Informasi dan Kecerdasan Emosi secara bersama – sama terhadap Daya Saing

Pegawai Negeri Sipil yang mampu dalam mengadopsi teknologi dalam memproses informasi akan mendukung prestasi kerja orang tersebut. Dan Pegawai Negeri Sipil yang akan mampu mengadopsi emosi dengan cerdas dapat membangun kinerja orang tersebut. Dalam hal ini merupakan nilai lebih sehingga mampu untuk berkompetisi di dalam lingkungan kerja guna mencapai karir kerja yang sukses. Sehingga Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai Keterampilan Teknologi dan Kecerdasan Emosi akan berpengaruh positif terhadap daya saing orang tersebut.

4. Antara Daya Saing Pegawai Negeri Sipil, implementasi sistem *e-Procurement* dan *Good Governance*

Sistem *e-Procurement* dan *Good Governance* mempunyai persamaan karakteristik antara lain: transparansi, akuntabel, efektif dan efisien. Sehingga Pegawai Negeri Sipil yang berdaya saing mampu dalam mengimplementasikan sistem *e-Procurement* dengan baik, maka akan dapat pula mendukung terwujudnya prinsip *Good Governance* dengan baik.

Kerangka berpikir tersebut di atas, jika di gambarkan pada alur informasi adalah sebagai berikut:



Gambar 2.3. Kerangka Berpikir

Sumber: Hasil Olahan

2.6.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan gambar kerangka berpikir yang di uraikan di atas, maka penulis mengajukan hipotesis penelitian yang di rumuskan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif Keterampilan Teknologi Informasi terhadap Daya Saing Pegawai Negeri Sipil. Artinya makin tinggi Keterampilan Teknologi Informasi Pegawai Negeri Sipil, makin tinggi pula Daya Saing Pegawai Negeri Sipil.
2. Ada pengaruh positif Kecerdasan Emosi terhadap Daya Saing Pegawai Negeri Sipil. Artinya makin tinggi Kecerdasan Emosi Pegawai Negeri Sipil, makin tinggi pula Daya Saing Pegawai Negeri Sipil.
3. Ada pengaruh positif Keterampilan Teknologi Informasi dan Kecerdasan Emosi secara bersama – sama terhadap Daya Saing Pegawai Negeri Sipil. Makin tinggi Keterampilan Teknologi Informasi Pegawai Negeri Sipil dan makin tinggi Kecerdasan Emosi Pegawai Negeri Sipil secara bersama – sama, makin tinggi pula Daya Saing Pegawai Negeri Sipil.

Sehingga seorang Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai Keterampilan Teknologi Informasi yang tinggi, kecerdasan emosi yang tinggi dan daya saing yang tinggi dalam implementasi sistem *e-Procurement* maka akan dapat mendukung terwujudnya prinsip *good governance*.

Universitas Indonesia