

**KEPUASAN KERJA DALAM MEMEDIASI PENGARUH PENERAPAN
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN GEN Z PADA GRAPARI TELKOMSEL AREA DKI JAKARTA**

***JOB SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE IN THE EFFECT OF
INFORMATION TECHNOLOGY IMPLEMENTATION AND COMPETENCE ON
THE PERFORMANCE OF GENERATION Z EMPLOYEES
AT GRAPARI TELKOMSEL, DKI JAKARTA AREA***

**Eva Deswenti¹, Titing Widyastuti², Esti Handayani³, Muhammad Irfan
Wahyutama⁴**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas IPWIJA

E-mail: evadeswenti@gmail.com¹, titingwidyastuti18@gmail.com²,
esti.aulia@yahoo.co.id³, irfanwtm@gmail.com⁴

ABSTRACT

In the competitive digital era, companies face challenges in improving the performance of human resources, especially Generation Z, who have unique characteristics in terms of technology, work values, and organizational expectations. This research was conducted at GraPARI Telkomsel DKI Jakarta Area to examine the influence of information technology and competence on the performance of Gen Z employees, with job satisfaction as a mediating variable. The research population includes Gen Z employees working as Front Office and Customer Service staff, with a sample of 80 respondents selected purposively. The research method uses a quantitative approach with path analysis to test the direct and indirect effects between variables. The results show that competence has a positive and significant effect on job satisfaction and employee performance. Information technology has a significant effect on job satisfaction, but does not directly affect performance. Job satisfaction does not significantly affect performance and does not mediate the relationship between information technology and competence on performance. The results show that: (1) information technology has a positive effect on job satisfaction, (2) competence has a positive effect on job satisfaction, (3) information technology has a positive effect on employee performance, (4) competence has a positive effect on employee performance, (5) job satisfaction has a positive effect on employee performance. However, job satisfaction does not mediate the effect of information technology and competence on employee performance.

Keywords: HR Competence, Information Technology Implementation, Job Satisfaction and Employee Performance, Generation Z and GraPARI Telkomsel

ABSTRAK

Dalam era digital yang kompetitif, perusahaan menghadapi tantangan dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia, khususnya generasi Z yang memiliki karakteristik unik dalam hal teknologi, nilai kerja, dan ekspektasi organisasi. Penelitian ini dilakukan di GraPARI Telkomsel Area DKI Jakarta untuk mengkaji pengaruh teknologi informasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan Gen Z, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Populasi penelitian mencakup karyawan Gen Z yang bekerja sebagai staf Front Office dan Customer Service, dengan sampel sebanyak 80

responden yang dipilih secara purposive. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis jalur (path analysis) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, namun tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja. Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan tidak memediasi hubungan antara teknologi informasi maupun kompetensi terhadap kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, (2) kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, (3) teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, (4) kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, (5) kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun, kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh teknologi informasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Kompetensi SDM, Penerapan Teknologi Informasi, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan, Generasi Z dan GraPARI Telkomsel

PENDAHULUAN

Era transformasi digital yang semakin pesat, membuat tantangan tersendiri bagi perusahaan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui pemanfaatan teknologi dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Teknologi informasi tidak hanya berperan sebagai alat bantu operasional, tetapi juga sebagai faktor strategis yang dapat memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan secara keseluruhan. Anggiana dan Gunawan (2023) menekankan bahwa transformasi ini membawa tantangan dan peluang signifikan dalam manajemen SDM, di mana integrasi teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas, namun juga menimbulkan risiko seperti pengangguran akibat otomatisasi dan pergeseran kompetensi yang diperlukan dari tenaga kerja.

Menurut Kasimir (2016: 182) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Meningkatkan kinerja perorangan (*individual performance*) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (*corporate performance*) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat.

Berikut adalah data yang menunjukkan tren negatif pada capaian kinerja Front Office & Customer Service di GraPARI Telkomsel selama periode 2020–2024. Data ini disusun berdasarkan analisis umum terhadap tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dalam beberapa tahun terakhir:

Tabel 1. Analisis Capaian Kinerja *Front Office & Customer Service* di GraPARI Telkomsel selama periode 2020–2024

Indikator	2020	2021	2022	2023	2024
Kehadiran	100%	98%	97%	98%	97%
Credo Behaviour	90%	88%	85%	82%	80%

Kepatuhan ROW	92%	90%	87%	85%	82%
Knowledge Level	88%	85%	83%	80%	78%
Role Play	85%	83%	80%	78%	75%

Sumber: data GraPARI Telkomsel 2025

Berdasarkan tabel 1 di atas, GraPARI Telkomsel DKI Jakarta menunjukkan tren menurun sepanjang 2020–2024 pada indikator front office, seperti kehadiran (97 %), Credo Behaviour (90 → 80 %), dan Knowledge Level (88 → 78 %). Hal ini menjadi alarm perlunya intervensi berbasis TI dan kompetensi.

Kompetensi karyawan merupakan faktor dalam meningkatkan kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan, termasuk di lingkungan GraPARI Telkomsel. Dengan memiliki kompetensi yang tepat, karyawan GraPARI mampu menjalankan tugas pelayanan kepada pelanggan secara efektif dan efisien, serta cepat beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi, baik dari sisi teknologi maupun kebutuhan pasar telekomunikasi yang dinamis. Beberapa studi menunjukkan bahwa teknologi memberikan dampak positif terhadap kinerja sumber daya manusia. Misalnya, Anggiana & Gunawan (2023) menemukan bahwa integrasi teknologi digital dalam rantai pasok meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dan kinerja karyawan. Selain itu, Nugroho & Gunawan (2024) dan Nurmasyah & Khaidarmansyah (2024) juga melaporkan bahwa teknologi informasi meningkatkan kinerja karyawan di berbagai sektor. Sebaliknya, penelitian oleh Lestariningsih & Widhiastuti (2024) menunjukkan bahwa teknologi ketika digunakan tanpa didukung oleh budaya organisasi dan kompetensi yang memadai tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. Demikian pula, Emerto & Sari (2024) mencatat bahwa meskipun teknologi

diterapkan, efektivitasnya dapat terbatas jika tidak diikuti peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur penunjang.

Faktor lain dalam peningkatan kinerja adalah faktor teknologi informatika. Dalam dunia pendidikan, Pratiwi (2021) meneliti pengaruh penggunaan teknologi informasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru SMA Negeri 82 Jakarta selama masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kinerja guru. Artinya teknologi dan kepuasan kerja mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kinerja. Penelitian yang sejalan dengan itu ada Anggraeni et al. (2024), Nida & Utama (2024), serta Rudlia (2022) menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya, semakin tinggi kompetensi seseorang, semakin baik pula kinerjanya. Namun hal berbeda diungkapkan Lestariningsih & Widhiastuti (2024) di mana kompetensi tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja ketika kepuasan kerja menjadi mediasi.

Faktor kerpuasan juga sebagai penentu peningkatan kinerja karawan. Rusdianti (2024) dalam penelitiannya di PT Finansial Integrasi Teknologi menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menegaskan pentingnya faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan performa karyawan. Pernyataan tersebut juga didukung oleh Penelitian dari Pratiwi (2021), Ilham et al. (2022), dan Rusdianti (2024) menyimpulkan bahwa

kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Artinya, ketika individu merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik..

Dalam penelitian ini, staf Front Office dan Customer Service di GraPARI Telkomsel dan Gerai Halo akan menjadi objek utama yang diteliti untuk mengukur dan menganalisis kinerja mereka melalui indikator Key Performance Indicators (KPI) yang telah ditetapkan. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana staf di lini depan ini menjalankan peran pentingnya dalam memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan, serta bagaimana faktor-faktor seperti kehadiran, perilaku sesuai nilai perusahaan (Credo Behaviour), kepatuhan terhadap aturan kerja (Rules of Work), tingkat pengetahuan produk (Knowledge Level), dan kemampuan melalui simulasi pelayanan (Role Play) mempengaruhi kinerja mereka.

Dengan menjadikan staf Front Office dan Customer Service sebagai objek penelitian, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas pelaksanaan tugas mereka dalam menunjang kepuasan pelanggan dan pencapaian target perusahaan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dan peluang peningkatan kompetensi serta kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga rekomendasi strategis dapat dirumuskan untuk memperbaiki kinerja secara berkelanjutan di GraPARI Telkomsel.

Kehadiran generasi Z (Gen Z), yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 juga sebagai fokus penelitian ini. Mereka membawa karakteristik unik

yang memengaruhi perilaku kerja, pengelolaan sumber daya manusia (SDM), adopsi teknologi, kepuasan kerja, dan kinerja organisasi. Gen Z dikenal menghargai fleksibilitas kerja, komunikasi yang transparan, dan lingkungan kerja yang inklusif. Mereka cenderung mencari pekerjaan yang selaras dengan nilai-nilai pribadi dan memberikan makna lebih dari sekadar gaji. Keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi (*work-life balance*) menjadi prioritas utama bagi mereka (Mahardika, I. K., Sugianingrat, N. S., & Kartini, N. L., 2022).

Perusahaan yang tidak mampu menyediakan fleksibilitas dan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan mental berisiko kehilangan talenta Gen Z karena tingginya kecenderungan mereka untuk berpindah kerja (*job-hopping*) jika merasa tidak puas atau tidak berkembang. Sebagai generasi yang tumbuh di era digital, Gen Z memiliki kemampuan adaptasi teknologi yang tinggi. Mereka terbiasa menggunakan berbagai platform digital untuk meningkatkan produktivitas dan kolaborasi di tempat kerja. Namun, kurangnya pelatihan yang memadai dan resistensi dari generasi yang lebih tua dapat menjadi hambatan dalam pengembangan SDM yang optimal (Andini, N. P. A., & Rakhmawati, R., 2024).

Berikut adalah tabel Key Performance Indicators (KPI) untuk GraPARI Telkomsel dari kategori Kinerja Front Office & Customer Service, yang mencakup dijelaskan dalam tabel:

Tabel 2. Key Performance Indicators (KPI) untuk GraPARI Telkomsel Halo

Kategori	KPI	Deskripsi
Kinerja Front Office & Customer Service	Kehadiran	Tingkat kehadiran staf di GraPARI.

	<i>Credo Behaviour</i>	Perilaku staf yang sesuai dengan nilai-nilai perusahaan.
	Kepatuhan ROW (<i>Rules of Work</i>)	Kepatuhan terhadap prosedur dan aturan kerja yang ditetapkan.
	<i>Knowledge Level</i>	Tingkat pengetahuan staf tentang produk dan layanan Telkomsel.
	<i>Role Play</i>	Simulasi pelayanan untuk meningkatkan keterampilan staf dalam menghadapi berbagai situasi layanan pelanggan.

Sumber: data GraPARI Telkomsel Halo 2025

Pengembangan indikator ini dirancang untuk memastikan bahwa kinerja staf front office dan customer service di GraPARI dapat terukur secara objektif, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan standar perusahaan dan ekspektasi pelanggan. Dengan memahami dan menyesuaikan pendekatan terhadap karakteristik Gen Z, GraPARI Telkomsel berharap dapat meningkatkan efektivitas dalam memantau dan mengevaluasi KPI. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan Gen Z, tetapi juga akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan pelanggan secara keseluruhan.

Fenomena penurunan kinerja karyawan Generasi Z di lingkungan kerja, termasuk di GraPARI Telkomsel, telah menjadi isu penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Meskipun Gen Z dikenal adaptif terhadap teknologi, kreatif, dan inovatif, tren menunjukkan penurunan kinerja dalam berbagai aspek, seperti tingkat kehadiran, perilaku kerja yang tidak selaras dengan nilai perusahaan, kepatuhan terhadap aturan kerja, pengetahuan produk dan layanan, serta kemampuan dalam simulasi pelayanan. Faktor-faktor seperti tekanan psikologis, ekspektasi yang tidak seimbang, rendahnya motivasi intrinsik, tantangan work-life balance, kepemimpinan yang

kurang mendukung, serta minimnya pengembangan kompetensi dan lingkungan kerja yang tidak kondusif turut diduga menjadi penyebab. Kondisi ini menuntut evaluasi manajerial yang serius, termasuk strategi untuk meningkatkan motivasi, pelatihan, dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif agar potensi Gen Z dapat dioptimalkan.

Perbedaan hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman mengenai pengaruh kompetensi dan teknologi terhadap kinerja dan kepuasan kerja, sehingga diperlukan studi lanjutan yang mengeksplorasi peran mediasi dan moderasi dari variabel-variabel tersebut. Berdasarkan konteks ini, penelitian dengan judul "Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi dan Penerapan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan Gen Z pada GraPARI Telkomsel Area DKI Jakarta" dipilih untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam serta solusi strategis dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan muda di industri telekomunikasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research* yang bertujuan menguji hubungan kausal dan pengaruh antar variabel melalui analisis statistik,

khususnya pengaruh teknologi informasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan Gen Z dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017). Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Gen Z yang bekerja sebagai staf *Front Office* dan *Customer Service* di GraPARI Telkomsel Area DKI Jakarta sebanyak 199 orang, dengan sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu dan diperoleh minimal 60 responden, namun ditingkatkan menjadi 80 responden untuk meningkatkan akurasi hasil. Data penelitian bersumber dari data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur variabel teknologi informasi, kompetensi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kelayakan Model (uji F)

Uji F juga dapat digunakan dalam berbagai konteks penelitian, seperti analisis regresi, untuk mengevaluasi keberterimaan model regresi secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman yang baik tentang uji F sangat penting dalam mengevaluasi hasil penelitian dan mengambil keputusan berdasarkan signifikansi statistik yang dihasilkan.

Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikan nilai F hitung $> F$ tabel maka model yang dirumuskan sudah tepat dan memiliki pengaruh secara simultan. Berdasarkan F tabel pada $\alpha = 5\%$ dapat diketahui nilai F hitung dengan df pembilang = 2, dan df penyebut = 80 adalah 3,15.

Tabel 3. Uji F Model 1

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	584.822	2	292.411	16.630 .000 ^a
	Residual	1353.928	77	17.583	
	Total	1938.750	79		
a. Predictors: (Constant), penerapan teknologi informasi, kompetensi					
b. Dependent Variable: kepuasan kerja					

Sumber: data yang diolah 2025

Berdasarkan hasil pengujian tabel 3 dapat dilihat nilai F hitung sebesar 16,630 dengan F tabel adalah 3,15 sehingga nilai F hitung $> F$ tabel atau 16,630 lebih besar dari 3,15 dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan teknologi informasi (X_1), kompetensi

(X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sehingga model penelitian ini layak digunakan. Berdasarkan F tabel pada $\alpha = 5\%$ dapat diketahui nilai F hitung dengan df pembilang = 3, dan df penyebut = 80 adalah 2,76

Tabel 4. Uji F Model 2

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3	355.375	24.436	.000 ^a
	Residual	76	14.543		
	Total	79			

a. Predictors: (Constant), kepuasan kerja, penerapan teknologi informasi, kompetensi
b. Dependent Variable: kinerja karyawan

Sumber data yang diolah 20245

Berdasarkan hasil pengujian tabel 4 dapat dilihat nilai F hitung sebesar 24,436 dengan F tabel adalah 2,76 sehingga nilai F hitung $>$ F tabel atau 24,436 lebih besar dari 2,76 dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan teknologi informasi (X_1), kompetensi (X_2) dan kepuasan kerja kerja (Z) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga model penelitian ini layak digunakan.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan gambar desain penelitian yang sudah dibuat dalam bab

3 dapat kita merumuskan hipotesis umum yang sudah diajukan dalam analisis jalur bab sebelumnya yakni model pertama “ X_1 dan X_2 Terhadap Z ”, model kedua “ X_1 , X_2 dan Z Terhadap Y ”. Untuk menguji dan menghitung Hipotesis tersebut maka langkah-langkahnya sebagai berikut:

Membuat analisis model pertama yaitu

Mengacu pada output regresi pada tabel “koefisien”, koefisien jalur Model pertama, berikut hasilnya:

Tabel 5. Analisis Model 1

Coefficients ^a Model 1						
Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	19.364	4.366		4.436	.000
	penerapan teknologi informasi	.312	.113	.331	2.765	.007
	Kompetensi	.239	.102	.281	2.341	.022

a. Dependent Variable: kepuasan kerja

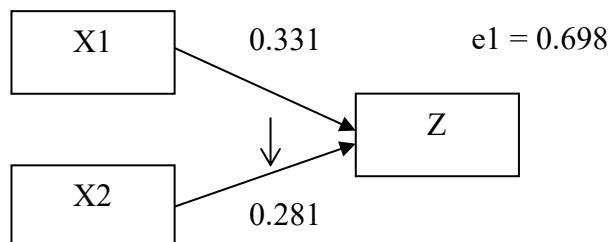
Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi kedua variabel, penerapan teknologi informasi (X_1) = 0.007. Dari hasil tersebut maka penerapan teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karena nilai sig motivasi lebih kecil 0.05

dan kompetensi (X_2) = 0.022, lebih kecil dari 0,05 artinya kompetensi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Dari temuan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja (Z) dipengaruhi oleh variabel penerapan

teknologi informasi dan kompetensi dari model regresi 1.

Nilai R Square tabel “Ringkasan Model 1” sebesar 0.302 menunjukkan.

Sementara itu, rumus $e1 = (1-0.302) = 0.698$ dapat digunakan untuk menentukan nilai $e1$. Berikut diagram jalur struktur 1:



Gambar 1. Koefisien Jalur Model 1

Dapat dilihat nilai pengaruh langsung dari X1 terhadap Z yaitu 0.331 Standardized Coefficients Beta X2

Terhadap Z yaitu 0.281 diperoleh dari Standardized Coefficients Beta X2.

Analisis Koefisien Jalur Model 2

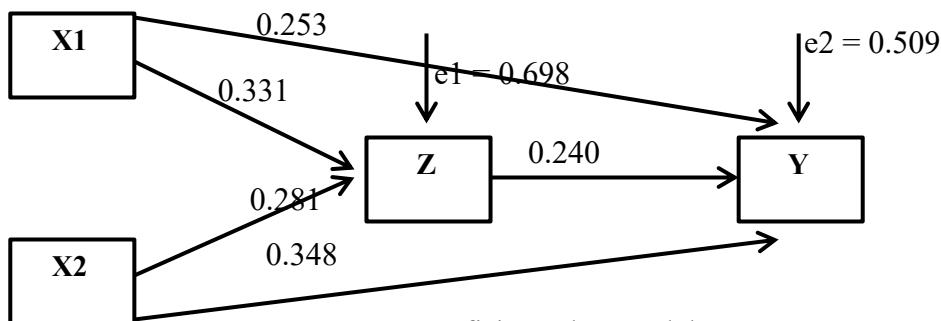
Tabel 6. Analisis Model 2

Model	Coefficients ^a Model 2				
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	8.779	4.449		1.973	.052
penerapan teknologi informasi	.252	.108	.253	2.343	.022
Kompetensi	.314	.096	.348	3.260	.002
kepuasan kerja	.254	.104	.240	2.454	.016
a. Dependent Variable: kinerja					

Dari tabel “Coefficients” output model regresi 2 diketahui bahwa nilai signifikansi ketiga variabel, penerapan teknologi informasi (X1) = 0.022 lebih kecil dari 0.05 artinya penerapan teknologi informasi (X1) mempunyai pengaruh terhadap kinerja, kompetensi (X2) = 0.002 lebih kecil dari 0.05 artinya kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja, dan kepuasan kerja (Z) = 0.016 lebih kecil dari 0.05 artinya kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan temuan tersebut, variabel penerapan teknologi informasi,

kompetensi dan kepuasan kerja dari model regresi kedua berpengaruh terhadap kinerja (Y) dan kompetensi yang mempunyai pengaruh yang paling besar diantara yang lain.

Tabel “Ringkasan Model” menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0.545, rumus $e2 = (1-0.491) = 0.509$ dapat digunakan untuk menentukan nilai $e2$. Sehingga Hasilnya, diagram jalur untuk model struktural analisis jalur penelitian berikut dihasilkan:



Gambar 2. Koefisien Jalur Model 2

Model Struktural Analisis Jalur Penelitian

Berdasarkan tahap uji mengenai diagram jalur penelitian di atas dengan mengamati melihat hasil output SPSS dari tabel “Coefficients” dan “Model Summary”dijelaskan sebagai berikut :

1. Analisis Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi (X1) Terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Berdasarkan hasil output SPSS penerapan teknologi informasi (X1) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja (Z) di mana nilai signifikansi 0.007 lebih kecil dari 0.05. Fakta bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima.

2. Analisis Pengaruh Kompetensi (X2) terhadap Kepuasan Kerja (Z)

Berdasarkan analisis hasil output SPSS, variabel kompetensi (X1) memiliki nilai signifikansi 0.022 lebih kecil dari 0.05 yang berarti ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja (Y). Maka dari itu, Ho ditolak, dan Ha diterima yang menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima.

3. Analisis Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi (X1) Terhadap Kinerja (Y)

Berdasarkan analisis hasil output SPSS, penerapan teknologi

informasi (X1) memiliki nilai signifikansi 0.022 lebih kecil dari 0.05 yang berarti ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja (Y). Maka dari itu, Ho ditolak, dan Ha diterima yang menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima.

4. Analisis Pengaruh Kompetensi (X2) terhadap Kinerja (Y)

Karena nilai signifikansi kompetensi (X2) adalah 0.002 lebih kecil dari 0.05, analisis di atas menunjukkan bahwa kompetensi (X2) memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja (Y). Kemudian Ho ditolak dan Ha diterima, menunjukkan bahwa hipotesis ke empat (H4) diterima.

5. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y)

Berdasarkan analisis hasil output SPSS, kepuasan kerja (Z) memiliki nilai signifikansi 0.016 atau lebih kecil dari 0.05, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja (Z) berpengaruh langsung terhadap kinerja (Y). Artina Hipotesis kelima (H5) diterima.

6. Analisis Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi (X1) Terhadap Kinerja (Y) Melalui Kepuasan Kerja (Z).

Variabel penerapan teknologi infomasi (X1) terhadap Kinerja (Y)

mempunyai nilai beta sebesar 0.253 secara langsung. Berikut nilai tidak langsung adalah perkalian antara nilai beta penerapan teknologi infomasi (X1) terhadap kepuasan kerja (Z) dan nilai beta kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja (Y) yaitu $0.253 \times 0.240 = 0.079$

Sehingga jumlah total pengaruh penerapan teknologi infomasi terhadap kinerja memiliki nilai 0.332 satuan, di mana nilai tersebut diketahui dari hasil perhitungan pengaruh langsung sebesar 0.253 dan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0.079, dan hal ini juga menunjukkan bahwa nilai pengaruh tidak langsung (0.079) lebih kecil dari nilai pengaruh langsung (0.253). Artinya karena nilai pengaruh langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai Pengaruh tidak langsung maka hal ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung pengaruh penerapan teknologi infomasi (X1) terhadap kinerja (Y) melalui kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh. Sehingga Hipotesis (H6) Ditolak.

Analisis Pengaruh Kompetensi (X2) Melalui Kepuasan Kerja (Z) Terhadap Kinerja (Y)

Pengaruh langsung kompetensi (X2) terhadap kinerja (Y) diketahui sebesar 0.348. Perkalian nilai beta kompetensi (X2) terhadap kepuasan kerja (Z) dan kepuasan kerja (Z) terhadap Kinerja (Y) merupakan pengaruh tidak langsung dari kompetensi (X2) melalui kepuasan kerja (Z) terhadap Kinerja (Y) yaitu: $0.281 \times 0.240 = 0.067$, sehingga total pengaruh kompetensi (X2) terhadap kinerja (Y) adalah sama dengan pengaruh langsung ditambah tidak langsung, atau $0.348 + 0.067 = 0.415$.

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui nilai pengaruh langsung sebesar 0.348 dan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0.067. Artinya nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dari nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung kompetensi (X2) terhadap kinerja (Y) melalui kepuasan kerja (Z) tidak mempunyai pengaruh. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis (H7) ditolak.

Tabel 7. Pengaruh Langsung (*Direct Effect/ DE*)

Hipotesis	Standardized Coefficiens (Beta)	t- stastic	Sig p-value	Analisa Hipotesis
H1: Terdapat pengaruh teknologi informasi pada kepuasan kerja	0.331	2.765	0.007	Hipotesis diterima
H2: Terdapat pengaruh kompetensi pada kepuasan kerja	0.281	2.341	0.022	Hipotesis diterima
H3: Terdapat pengaruh teknologi informasi pada kinerja karyawan Gen Z	0.253	2.343	0.022	Hipotesis diterima
H4: Terdapat pengaruh kompetensi pada kinerja karyawan Gen Z	0.348	3.260	0.002	Hipotesis diterima
H5: Terdapat pengaruh kepuasan kerja pada kinerja karyawan Gen Z	0.240	2.454	0.016	Hipotesis diterima

Tabel 8. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect/ IE*)

Hipotesis	Pengaruh langsung X1-Y	Keterangan	Nilai pengaruh tidak langsung X1-Y	Analisa Hipotesis
H6: Terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja karyawan Gen Z melalui kepuasan kerja	0.331	>	0.079.	Hipotesis ditolak
	Pengaruh langsung X2-Y		Nilai pengaruh tidak langsung X2-Y	
H7: Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Gen Z melalui kepuasan kerja	0.348	>	0.067	Hipotesis ditolak

Tabel 9. Total Pengaruh (Total Effect/ TE)

Pengaruh langsung X1-Y	Keterangan	Pengaruh tidak langsung X1-Y	Total Pengaruh
0.253	+	0.079.	0,332
Pengaruh langsung X2-Y		Nilai pengaruh tidak langsung X2-Y	
0.348	+	0.067	0,415

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian dilaksanakan dengan mengambil di 15 gerai GraPARI yang tersebar di area DKI Jakarta dengan jumlah responden 80 karyawan Gen Z. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Terdapat Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja.
2. Terdapat Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja.
3. Terdapat Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan.
4. Terdapat Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan.
5. Terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
6. Kepuasan Kerja Tidak Memediasi Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja

7. Kepuasan Kerja Tidak Memediasi Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian tentang kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh penerapan teknologi informasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan Gen Z pada GraPARI Telkomsel Area DKI Jakarta, penelitian ini membuka peluang untuk pengembangan penelitian lebih lanjut. Berikut adalah rekomendasi saran penelitian lanjutan yang dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya.

1. Optimalisasi Teknologi Informasi Perusahaan disarankan untuk terus mengembangkan dan mengimplementasikan sistem teknologi informasi yang mudah diakses serta sesuai dengan karakteristik generasi Z. Pemanfaatan

teknologi yang tepat akan memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan, sehingga investasi pada aplikasi kerja terintegrasi menjadi prioritas strategis.

2. Pengembangan Kompetensi Karyawan

Manajemen perlu menyusun program pelatihan berkelanjutan yang mencakup aspek teknis maupun non-teknis. Pelatihan tersebut hendaknya dirancang secara adaptif dengan metode yang relevan bagi generasi Z, seperti e-learning, workshop interaktif, dan mentoring, guna memastikan peningkatan kompetensi yang berdampak pada kinerja.

3. Peningkatan Kepuasan Kerja

Meskipun kepuasan kerja tidak terbukti sebagai variabel mediasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja tetap berpengaruh langsung terhadap kinerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, seperti sistem penghargaan, lingkungan kerja yang kondusif, serta jalur pengembangan karier yang jelas.

4. Fokus pada Pengaruh Langsung

Mengingat kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh teknologi informasi maupun kompetensi terhadap kinerja, strategi peningkatan kinerja sebaiknya diarahkan secara langsung melalui penguatan teknologi dan kompetensi. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai faktor pendukung, bukan sebagai perantara utama.

5. Implikasi Manajerial

Manajemen diharapkan mampu menyeimbangkan investasi antara pengembangan teknologi dan sumber daya manusia. Kebijakan yang diterapkan perlu bersifat adaptif terhadap karakteristik generasi Z,

yang cenderung mengutamakan fleksibilitas, akses informasi yang cepat, serta kesempatan pengembangan diri.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, N. P. A., & Rakhmawati, R. (2024). *Job-Hopping di Kalangan Generasi Z: Tantangan bagi Manajemen SDM*. *Journal of Social and Educational Studies (JoSES)*, 6(1), 44–53.
- Anggiana, A., & Gunawan, A. (2023). Challenges and Opportunities for Human Resource Management in the Industrial Era 4.0: Focus on the Integration of Technology and Human Resources. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(02), 252–258.
- Anggraeni, S. K., Maharani, F. A., & Novianti, N. (2024). Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Faktor Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Indonesia Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(4), 2981–2993.
- Auttrria, N. (2024). Kompetensi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Kompetitif*, 2(3).
- Bilondatu, A. Z., Bokiu, Z., & Wuryandini, A. R. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Auditor. *YUME: Journal of Management*, 6(2), 233–246.
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/4240>
- Chafidoh, S. N. (2024). Pengaruh

- Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pondok Aren Tangerang selatan. *PERKUSI*, 4(4), 749–760.
- Davis, G. B., & Yen, D. C. (2023). *Information Systems: A Managerial Approach*. Pearson Education.
- Emerto, Y. T. (2024). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui kepuasan Kerja Pada Dinas Perdagangan Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 02(01), 799–804.
- Fadiah Retno Imara. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional, Teknologi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT AGA. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang Abstrak*, 5(3), 248–253.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hilardi, A., Modding, B., Perdana, A. H., & Putra, K. (2022). Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi, Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Staff Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Persada Nabire. *Tata Kelola (JTK)*, 9(2), 127–140. <https://pasca-umi.ac.id/index.php/tata/article/view/1329/1517>.
- Ilham, M., Idris, R., Tafsir, M., Kadir, A., & Buyamin, B. (2022). Kontribusi Kepuasan Sebagai Pemediasi Dalam Menjelaskan Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan, Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 1713–1731. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2536>
- Jogiyanto, H. M. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, A. (2021). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Lestariningsih, S., & Widhiastuti, S. (2024). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 6(1), 85–91. <https://doi.org/10.54783/jin.v6i1.896>.
- Mahardini, S., Kurniawan, L., & Natalia, E. (2023). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ikraith-Ekonomika*, 6(3), 33–43.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- McLeod, R., & Schell, G. P. (2021). *Management Information Systems* (11th ed.). Pearson.
- Mahardika, I. K., Sugianingrat, N. S., &

- Kartini, N. L. (2022). *Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kepuasan Kerja Generasi Z di Indonesia*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 19(2), 122–135.
- Muhammad ilham, irna harisa muhammad reisaldi. (2024). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Literatur Review. *Vanchapo Helath Science Journal*, 6(1), 104–113.
- Nida, SOfwatun; Husainah, N., & Utama, rony edward. (2024). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Media Riset Bisnis Ekonomi Sains Dan Terapan*, 2(1), 91–98.
- Nugroho, S. H., & Gunawan, K. (2024). Kepuasan Kerja Karyawan di Rumah Sakit: Review Masalah dan Prospek di Era Digital. *Journal of Science and Technology*, 17(3), 501–507.
- Nurmasyah, R., & Khaidarmansyah, K. (2024). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Personel Polres Pringsewu Berdasarkan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 7(6).
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2022). *Management Information Systems* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ogiyanto, H. M. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Pratiwi, M. S. (2021). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru SMA Negeri 82 Jakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Sustainable Community Development (JSCD)*, 3(2), 119–130. <https://doi.org/10.32924/jscd.v3i2.47>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson.
- Rudlia, J. I. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 257–268.
- Rusdianti. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Finansial Integrasi Teknologi. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 08(02), 1–10.
- Sedarmayanti. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke-26). Bandung: Alfabeta.
- Susanto, S., Jusdienar, A. L., & Rahma, H. (2024). Pengaruh Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (K3) Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Aei Jakarta Selatan. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(3), 816–824. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i3.906>.
- Wijaya, I. W. S., Mutiarahati, N. L. A. C., Rosita, N. P. I., & Wira, I. ayu D. (2023). Kompetensi Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Perawat: Literature Review. *Media Bina Ilmiah*, 4(1), 88–100.

- http://binapatria.id/index.php/M
BI/article/view/341.*
- Wamnebo, N., & Ridlwan Muttaqin. (2023). Pengaruh Kompetensi , Pelatihan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Mitra Global Prima Di Kota Cimahi. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(6), 2880–2889. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1742>
- Yelviana, A., Sari, M. W., & Seplinda, M. (2024). Pengaruh Kemajuan Teknologi Dan Transformasi Digital Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pabrik Bubuk Kopi Matahari. *Jurnal Bisnis Manajemen Akuntansi*, 4(2).