

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Era transformasi digital yang semakin pesat menjadikan literasi digital sebagai aspek krusial di berbagai bidang kehidupan, khususnya di dunia kerja. Kemampuan memanfaatkan teknologi secara efektif bukan lagi sekadar keahlian tambahan, melainkan kebutuhan dasar untuk meningkatkan kinerja. Literasi digital mencakup kemampuan memanfaatkan teknologi dengan cara yang efektif dan bertanggung jawab, yang memungkinkan seseorang untuk mengakses, menemukan, dan membagikan informasi serta pengetahuan secara lebih mudah (Wati et al., 2023). Keberhasilan karyawan pada kemampuan literasi digital yang dimilikinya bergantung pada kemampuan mereka untuk mencari dan memilih informasi yang relevan untuk memahami, mengungkapkan, dan menyampaikan ide-ide mereka ke dalam lingkungan pekerjaan, memanfaatkan alat-alat digital dalam mengerjakan pekerjaan, dan berpartisipasi aktif dalam lingkungan luas yang semakin terkoneksi dengan digital.

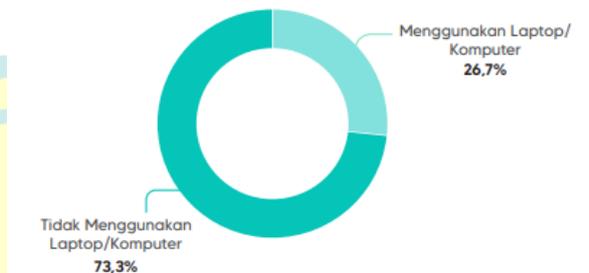
Dari sudut pandang karyawan, literasi digital meningkatkan kemampuan mereka untuk beradaptasi dan lebih siap menghadapi tuntutan pekerjaan yang dinamis, seiring dengan perubahan teknologi. Karyawan

yang terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih fleksibel dan mampu mengadopsi alat dan sistem baru, meningkatkan nilai mereka bagi organisasi. Selaras dengan penelitian Nurlela dan Surtiyoni (2020), pemahaman diri dalam literasi digital membantu karyawan menyadari kekuatan dan kelemahan mereka dalam menggunakan teknologi.

Sehubungan dengan itu, dapat disimpulkan bahwa tingkat literasi digital di antara karyawan menjadi masalah penting yang perlu dianalisis untuk memastikan bahwa teknologi tidak hanya diterapkan, tetapi juga dioptimalkan untuk mendukung layanan yang lebih baik di lingkungan kerja yang terus berkembang. Tingkat literasi digital yang memadai memungkinkan karyawan untuk lebih siap beradaptasi dengan sistem digital baru, meningkatkan keterampilan mereka dalam mengakses dan memanfaatkan informasi yang relevan, dan berkontribusi pada kualitas pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien.

Selanjutnya, berdasarkan survei yang dilakukan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) pada laporan status literasi digital di Indonesia Tahun 2022 literasi digital di kalangan karyawan pemerintah menunjukkan skor indeks tinggi, mengindikasikan potensi yang signifikan dalam meningkatkan kinerja. Namun, penggunaan komputer dan laptop masih terbatas, dengan hanya 26,67% karyawan yang memanfaatkannya dalam pekerjaan, menunjukkan bahwa banyak karyawan belum sepenuhnya mengintegrasikan teknologi dalam tugas sehari-hari.

"Apakah Anda menggunakan komputer/laptop Anda untuk pekerjaan/sekolah Anda? [SA]"  
Basis: responden yang bekerja (n=5.065)

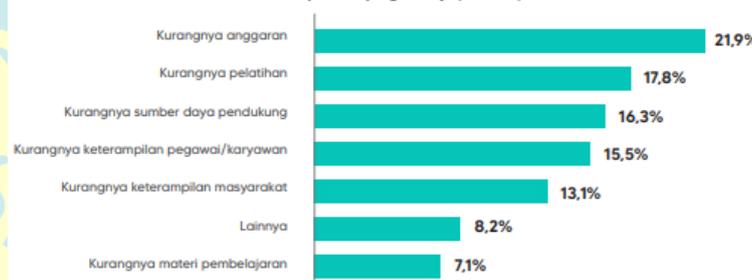


**Gambar 1.1 Penggunaan Perangkat Digital Untuk Bekerja**

Sumber: Laporan Kominfo Status Literasi Digital di Indonesia 2022

Ketidakpuasan sebagian karyawan terhadap penggunaan perangkat digital, terutama terkait jumlah pelatihan yang dirasa kurang, menunjukkan perlunya peningkatan program pengembangan keterampilan. Meskipun banyak yang merasa puas dengan kemudahan penggunaan perangkat, tantangan seperti kurangnya anggaran, pelatihan, dan sumber daya pendukung menjadi penghambat utama dalam memanfaatkan literasi digital secara optimal.

"Menurut Anda apa saja faktor yang menghambat penggunaan teknologi digital untuk pekerjaan/sekolah Anda? [MA]"  
Basis: responden yang bekerja (n=1.368)



**Gambar 1.2 Hambatan Terhadap Penggunaan Komputer di Pekerjaan**

Sumber: Laporan Kominfo Status Literasi Digital di Indonesia 2022

Berdasarkan survei dari kominfo, kurangnya integrasi teknologi dapat menghambat kinerja karyawan dalam hal produktivitas dan efektivitas

kerja. Menurut Mangkunegara (2019) kinerja karyawan adalah pencapaian yang mencakup aspek kualitas dan kuantitas yang dihasilkan seseorang dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan juga dapat mempengaruhi baik atau buruknya kondisi sebuah organisasi atau perusahaan dan salah satunya melalui penguasaan literasi digital inilah yang menjadi faktor pendorong untuk lebih baik di lingkungan kerja. Kinerja karyawan akan memberikan kontribusi dalam mencapai target organisasi (Novita et al., 2023). Pencapaian kinerja yang maksimal, penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan untuk memperhatikan kondisi sumber daya manusianya dalam hal penguasaan literasi digital. Kemampuan ini memungkinkan karyawan untuk memanfaatkan teknologi secara optimal sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas lebih cepat dan akurat, serta bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang semakin maju. Mereka yang memahami keterbatasan cenderung mengikuti pelatihan tambahan untuk meningkatkan kinerja mereka dan terus beradaptasi dengan teknologi baru. Namun, rendahnya keyakinan diri dapat menyebabkan karyawan menghindari penggunaan teknologi kompleks yang memerlukan literasi khusus, sehingga menghambat kinerja dan kontribusi mereka di lingkungan profesional yang semakin dinamis. Wardani (2019) menyatakan bahwa di masa depan, pekerjaan administrasi dan pelayanan publik mungkin akan semakin digital. Kemampuan beradaptasi dengan teknologi baru akan membuat pelayanan lebih efisien dan berkualitas.

Sehubungan dengan itu, peningkatan kinerja karyawan menjadi isu penting yang perlu diperhatikan, mengingat bahwa kemampuan mereka dalam menguasai literasi digital secara langsung berdampak pada capaian kerja. Peningkatan kinerja ini tidak hanya berpotensi meningkatkan kontribusi individu dalam mencapai target organisasi, tetapi juga berfungsi sebagai faktor penentu dalam keberhasilan adaptasi terhadap perkembangan teknologi di lingkungan kerja yang semakin kompleks. Oleh karena itu, penting untuk mengatasi tantangan yang ada agar karyawan dapat memanfaatkan teknologi secara optimal dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Penelitian ini mengeksplorasi tentang literasi digital yang dimiliki karyawan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur (Suku Dinas Tenaga Kerja dan Energi Kota Administrasi Jakarta Timur) dalam dampak nyata yang dilakukan dalam pekerjaan operasional sehari – hari, pemahaman yang mendalam tentang persepsi karyawan, dan dukungan yang diberikan organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Teknologi seperti komputer, ponsel, tablet dan perangkat lainnya telah menjadi bagian integral dari setiap aspek kehidupan termasuk di lingkungan kerja. Oleh karena itu, literasi digital menjadi penting bagi karyawan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur (Suku Dinas Tenaga Kerja dan Energi Kota Administrasi Jakarta Timur) dalam memfasilitasi komunikasi dan pekerjaan yang mencakup kemampuan untuk mengelola waktu secara efektif, kemampuan

menggunakan perangkat aplikasi pelayanan publik, manajemen dokumen digital, serta keamanan dan etika di ranah digital.

Penelitian terdahulu yang menganalisis literasi digital karyawan yang dilakukan oleh Sahrazad et al. (2022) pada PT Cahaya Abadhi Sedjahtera Jakarta menemukan bahwa literasi digital berperan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam tugas sehari – hari, seperti proses mengisi form laporan keuangan dan form penanganan terhadap masalah memerlukan kecepatan dan ketepatan waktu. Kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan teknologi dalam wawancara tertutup menunjukkan 60% telah berusaha mengembangkan literasi digital mereka, namun sebagian karyawan masih merasa dirinya belum perlu melakukan perubahan dalam hal kemampuan atau keahlian tertentu. Pengukuran kinerja karyawan dalam hasil wawancara tersebut dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, jam kerja, dan kolaborasi untuk meraih target dan tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi.

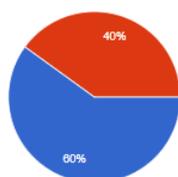
Adapun penelitian internasional yang diteliti oleh Abas et al. (2019) meneliti pengaruh literasi digital terhadap kinerja karyawan pada bidang industri minyak dan gas di Malaysia yang menemukan bahwa literasi digital dalam konteks teknologi, organisasi, dan lingkungan berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan karyawan dalam literasi digital berhubungan dengan kinerja karyawan dalam hal meningkatkan komunikasi, kolaborasi serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas

dalam pekerjaan mereka. Karyawan yang memiliki literasi digital yang baik berpotensi menunjukkan kinerja yang lebih optimal.

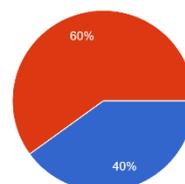
Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dipaparkan, terlihat bahwa literasi digital memainkan peran beragam dalam kinerja karyawan di berbagai sektor. Penelitian Sahrazad et al. (2022) menunjukkan bahwa di PT Cahaya Abadhi Sedjahtera Jakarta, literasi digital berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja, terutama dalam tugas-tugas yang membutuhkan kecepatan dan ketelitian. Di sisi lain, penelitian internasional oleh Abas et al. (2019) di industri minyak dan gas di Malaysia mengindikasikan bahwa literasi digital berdampak signifikan terhadap kinerja, terutama dalam meningkatkan komunikasi, kolaborasi, dan efisiensi hasil pekerjaan. Perbandingan ini menunjukkan bahwa konteks organisasi dan jenis industri memainkan peran penting dalam menentukan sejauh mana literasi digital memengaruhi kinerja karyawan.

Penggunaan teknologi seperti komputer, aplikasi digital, dan platform komunikasi telah menjadi kebutuhan dasar di lingkungan kerja yang semakin terdigitalisasi. Namun, terdapat kesenjangan kemampuan antara karyawan yang lebih senior dan lebih muda.

Apakah Anda mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat atau aplikasi baru di tempat kerja?  
35 jawaban



Rentang usia Anda  
35 jawaban



**Gambar 1.3 Hasil Prariset Penelitian**

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan hasil prariset, 60% karyawan yang lebih senior dengan rentang usia 45 – 55 tahun cenderung kurang memahami teknologi dan masih mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi digital untuk pekerjaan mereka, yang berdampak pada kinerja yang berdampak pada kinerja mereka dalam hal efisiensi waktu, ketelitian, serta kemampuan beradaptasi dengan sistem kerja berbasis digital. Hal ini dapat menghambat pencapaian target organisasi secara keseluruhan, terutama di tengah tuntutan era digital yang menuntut percepatan kerja dan kolaborasi yang efektif melalui penggunaan teknologi. Hal ini mengharuskan karyawan yang lebih muda untuk lebih cepat beradaptasi dengan teknologi, baik untuk menjaga kinerja individu maupun untuk mendukung kolaborasi tim secara keseluruhan.

Permasalahan ini menjadi relevan karena seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin cepat, kemampuan untuk memanfaatkan teknologi dengan baik menjadi faktor kunci dalam pencapaian kinerja yang optimal. Jika kesenjangan dalam penguasaan teknologi ini tidak segera diatasi, maka akan timbul hambatan dalam mencapai tujuan organisasi secara merata. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana literasi digital dapat ditingkatkan di berbagai kalangan karyawan, khususnya dalam menghadapi tantangan adaptasi teknologi, sehingga kinerja mereka tetap terjaga dan bahkan meningkat.

Memahami permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis literasi digital yang dimiliki oleh karyawan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur (Suku Dinas Tenaga Kerja dan

Energi Kota Administrasi Jakarta Timur) serta dampaknya terhadap peningkatan kinerja mereka dan mempersiapkan karyawan agar lebih siap menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin kompetitif dan dinamis. Melalui studi kasus yang mendalam, penelitian ini akan mengeksplorasi pengalaman, tantangan, dan strategi yang digunakan oleh karyawan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur (Suku Dinas Tenaga Kerja dan Energi Kota Administrasi Jakarta Timur) dalam mengembangkan literasi digital mereka. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai peran penting literasi digital dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya di lingkungan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur (Suku Dinas Tenaga Kerja dan Energi Kota Administrasi Jakarta Timur).

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Merujuk pada permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, pertanyaan penelitian yang relevan adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor faktor yang memberi dampak pada tingkat literasi digital karyawan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur untuk meningkatkan kinerja mereka?
2. Apa dampak literasi digital yang dimiliki karyawan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur pada kinerja karyawan dalam bentuk individu dan tim?

3. Apa saja strategi pengembangan literasi digital yang diterapkan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur untuk meningkatkan kinerja karyawan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah diajukan, kesimpulan yang dapat diambil bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi faktor faktor yang memberi dampak pada tingkat literasi digital karyawan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur untuk meningkatkan kinerja mereka.
2. Untuk menganalisis literasi digital yang dimiliki karyawan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur memberikan dampak pada kinerja karyawan dalam bentuk individu dan tim.
3. Untuk merumuskan strategi pengembangan literasi digital yang diterapkan Sudin Nakertransgi Jakarta Timur agar berdampak pada peningkatan kinerja karyawan dalam pekerjaan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan berbagai manfaat, diantaranya:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi menjadi sumber acuan, dan kajian teoritis serta memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian yang serupa di masa mendatang.

#### **a. Manfaat Praktis**

1. Bagi Sudin Nakertransgi Jakarta Timur:

Sudin Nakertransgi Jakarta Timur dapat dijadikan landasan untuk merumuskan kebijakan dan program pelatihan yang efektif dalam upaya meningkatkan literasi digital karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan serta membantu manajemen Sudin Nakertransgi Jakarta Timur (Suku Dinas Tenaga Kerja dan Energi Kota Administrasi Jakarta Timur) mengidentifikasi area spesifik dimana literasi digital karyawan yang masih perlu ditingkatkan serta tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut.

## 2. Bagi Universitas:

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber acuan bagi mahasiswa dan dosen dalam melakukan studi serupa di masa mendatang. Universitas juga dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk merancang program pelatihan dan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan literasi digital di berbagai sektor. Penelitian ini dapat memperkuat kerjasama antara universitas dan instansi pemerintahan atau perusahaan dalam mengembangkan solusi praktis untuk tantangan literasi digital di tempat kerja. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi praktisi dan akademisi dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui literasi digital.

### 3. Bagi Peneliti:

Memberikan kesempatan untuk mengembangkan pemahaman yang mendalam mengenai literasi digital dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Peneliti dapat memperoleh wawasan empiris yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi literasi digital dan bagaimana literasi ini dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama, serta memberikan kontribusi nyata dalam praktik manajemen sumber daya manusia khususnya dalam institusi pemerintahan seperti Sudin Nakertransgi Jakarta Timur.



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA