

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Sistem E-kinerja (*Electronic Kinerja*) adalah suatu aplikasi *mobile* atau dapat berbasis *web* yang digunakan oleh penggunanya agar dapat melakukan pelaporan atas pekerjaan yang sudah diselesaikan. Selain itu, E-kinerja berfungsi untuk meninjau kinerja karyawan. Penggunaan e-kinerja ini selaras dengan Transformasi digital di lingkungan organisasi. Transformasi digital merupakan perpindahan proses analog menjadi digital dengan memanfaatkan teknologi. Hal ini sesuai dengan enam pilar transformasi digital (Verhoef, et al., 2021) yang terdiri dari:

- a. Pengalaman pelanggan
- b. Sumber daya manusia
- c. Perubahan
- d. Inovasi
- e. Kepemimpinan
- f. Budaya

Dari keenam pilar transformasi digital yang disampaikan sebelumnya, penerapan e-kinerja ini selaras dengan perubahan yang terjadi mengikuti trend teknologi yang ada, dengan menerapkan inovasi sebuah system yang dapat mencatat secara real time mengenai penyelesaian pekerjaan yang harus dilakukan harian. Tidak hanya itu, hal ini juga membuat perubahan budaya mulai dari sisi internal organisasi hingga eksternal organisasi & meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada.

Maka, Salah satu organisasi yang memanfaatkan transformasi digital E-Kinerja ialah PT ISS Indonesia (ISS). ISS merupakan salah satu perusahaan yang melayani jasa *Integrated Facility Service* di Indonesia yang menerapkan system E-Kinerja untuk jasa *cleaning service*-nya (ISS Indonesia, 2022). Penerapan E-Kinerja bertujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia dan memberikan kesempatan untuk berkembang.

1.2.Latar Belakang Penelitian

Menerapkan strategy bisnis digital merupakan salah satu cara agar organisasi dapat mampu bertahan di era revolusi industry 4.0 ini. Industri 4.0 merupakan perpaduan antara teknologi jaringan dan teknologi otomasi. Revolusi industri 4.0 juga dikenal sebagai "network-physical system". Konsep penerapannya berfokus pada otomatisasi. Dengan dibantu oleh teknologi informasi dalam proses penerapannya, keterlibatan tenaga manusia dalam proses tersebut dapat dikurangi. Agar perusahaan dapat bertahan dari revolusi industri ini, mereka masih perlu memperbarui strategi bisnisnya.

Salah satu model strategi bisnis digital yang biasa digunakan oleh perusahaan ialah digital transformation. *Digital transformation* melibatkan pemikiran ulang bagaimana sebuah bisnis menggunakan data dan teknologi untuk memberikan nilai ke pelanggannya.

Salah satu penerapan digital transformation dalam perusahaannya ialah PT ISS Indonesia. ISS Indonesia merupakan perusahaan berbasis *integrated facility service* dan menjadi partner bagi perusahaan yang membutuhkan service untuk mendukung core bisnis yang dijalankan. Jenis layanan *facility services* yang ditawarkan oleh ISS Indonesia antara lain: *cleaning service, office, gardening & landscaping, support service building maintenance service, Integrated Pest Management, wash room service, portable toilet service, indoor air quality service, Access Control, security service, Catering Service, dan Parking Management Service*. (ISS Indonesia, 2022)



Gambar 1. 1 Logo PT ISS Indonesia

Salah satu service yang ditawarkan oleh PT ISS Indonesia dengan menggunakan digital transformation ialah pada layanan *cleaning service*. *Cleaning*

service adalah pekerjaan menjaga kebersihan dan menyajikan pelayanan kebersihan di suatu tempat, kantor maupun instansi (Semesta, 2022). Hampir semua bangunan dan tempat umum dikelola oleh layanan kebersihan untuk membantu menjaga kebersihan tempat. Orang yang melakukan pekerjaan pembersihan sering disebut sebagai Cleaner.

Pekerjaan *cleaning service* sendiri memiliki standar dengan menggunakan system LTACC (Look, Think, Act, Check, Clean as you go) (ISS Indonesia, 2018) yang terdiri dari:

- a. Look: melihat kotoran dan sesuatu yang tidak dengan standard
- b. Think: setelah melihat kotoran dan sesuatu yang tidak standard, mulai berfikir apa yang akan dilakukan
- c. Act: melakukan tindakan sesuai dengan yang difikirkan
- d. Check: memeriksa Kembali hasil pekerjaan yang telah dilakukan
- e. Clean as you go: memastikan area sekitar bersih sebelum menuju area berikutnya.

Selanjutnya, ada beberapa hal yang harus dipelajari dan diterapkan oleh *cleaning service* dalam melakukan pekerjaannya (ISS Indonesia, 2018), antara lain:

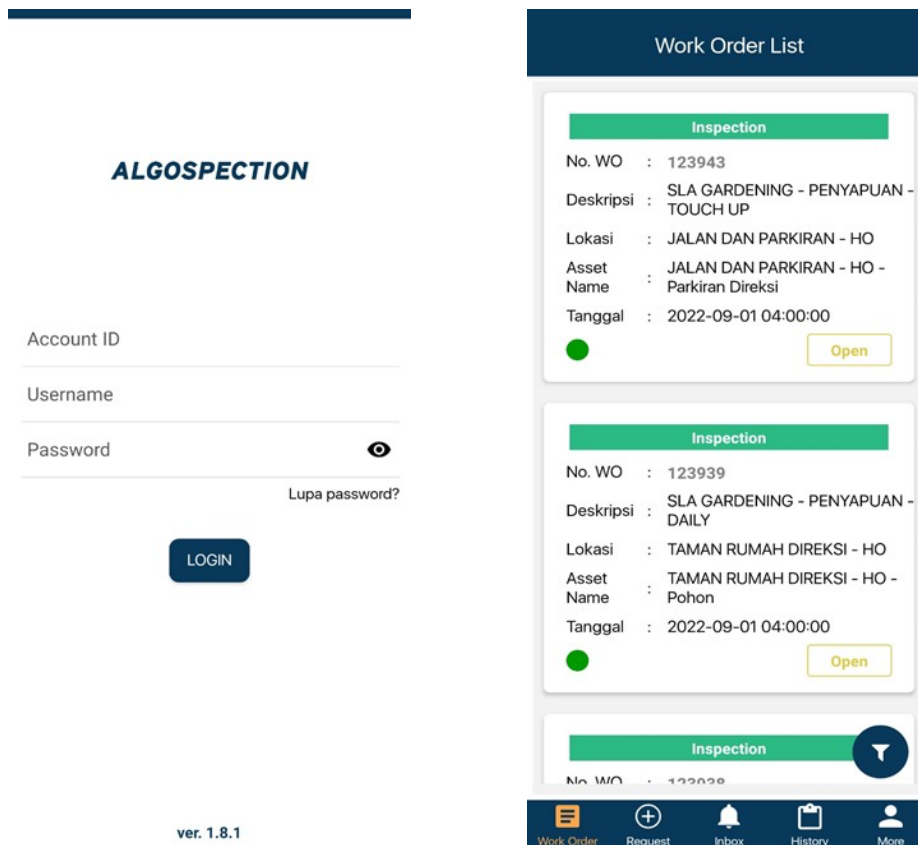
- a. Memastikan penggunaan seragam/baju yang digunakan rapih dan sesuai dengan standar
- b. Tidak menggunakan aksesoris dan memastikan grooming harus rapi
- c. Memahami & menerapkan penggunaan peralatan kebersihan sesuai dengan standar dan fungsinya
- d. Mematuhi kaidah keselamatan kerja
- e. Berhati-hati & menggunakan alat pelindung diri yang sudah ditetapkan jika bersentuhan dengan bahan kimia pembersih

E-kinerja merupakan system aplikasi berbasis android yang diterapkan oleh ISS untuk melakukan monitoring kinerja karyawan *cleaning service*. Proses monitoring aplikasi ini dapat diakses dimana saja oleh PIC yang diberikan akses khusus oleh perusahaan dan aplikasi ini bersifat mandatory environmental. Setiap hari system ini wajib digunakan oleh setiap Cleaner untuk memonitoring pekerjaan apa yang

telah dilakukan di tempat bekerja. Oleh karena itu, setiap cleaner memiliki akunnya masing-masing dan memiliki melakukan pelaporan setiap hari. Pelaporan kinerja yang dilakukan antara lain seperti pembersihan kaca, penyapuan lantai, pengepulan lantai, dan sebagainya. Adapun pekerjaan yang terdata di aplikasi ini antara lain:

- a. Penyapuan Lantai
- b. Pembersihan Ceiling
- c. Pembuangan sampah
- d. Pembersihan meja kerja
- e. Pencucian alat makan, dan sebagainya.

Berikut adalah tampilan system e-kinerja *cleaning service*:



Gambar 1.2 Tampilan sistem E-kinerja Cleaning Service

Penerapan e-kinerja di lingkungan *cleaning service* bertujuan untuk melakukan *monitoring* terhadap area/ruangan mana yang belum dilakukan pembersihan. Seperti pada Gambar 1.2 bahwa ada “*Work order*” yang muncul dan harus diselesaikan oleh *cleaning service* pada hari mereka bekerja. Hal ini tentu sangat

membantu para *Cleaner* untuk lebih mudah dalam melakukan pelaporan pekerjaannya. selanjutnya penggunaan aplikasi e-kinerja ini dilakukan dengan cara di-install di masing-masing *handphone cleaner*. Berikut adalah skema penerapan e-kinerja *cleaning service*:



Gambar 1. 3 Skema e-kinerja *cleaning service*

Sumber: Data Perusahaan, 2022

E-kinerja ini wajib diisi oleh setiap cleaner Ketika sedang dalam jam kerja. Jadi setiap harinya setiap *Cleaner* wajib melakukan foto atas pelaporan pekerjaannya mulai dari foto sebelum Tindakan, progress Tindakan dan setelah Tindakan. Setiap harinya, rata-rata *Work Order*/pelaporan pekerjaan yang dilakukan oleh *Cleaner* sebanyak 80 hingga 90 *work order*. Tingkat penggunaan E-kinerja cukup banyak seperti berdasarkan data bulan November 2022 seperti di bawah ini:

No	ID	Nama	Workforce	Open	Working	Waiting Approval	Closed	Total WO	% Completion
1	R1639173	Abdul Rahim	CLEANING SERVICE	0	0	0	786	786	100.00
2	R1639152	Achmad Fauzi	CLEANING SERVICE	0	0	0	1027	1027	100.00
3	R1807984	Ade Susanto	CLEANING SERVICE	0	0	0	1030	1030	100.00
4	R813963	Adi Setiawan	CLEANING SERVICE	0	0	0	7	7	100.00
5	R1667143	Adi Setiawan	CLEANING SERVICE	0	0	0	394	394	100.00
6	R1667361	Ahmad Salibi	CLEANING SERVICE	0	0	0	575	575	100.00
7	R1806638	Aje Febriansyah	CLEANING SERVICE	0	0	0	1652	1652	100.00
8	R1667419	Amanda Safitri	CLEANING SERVICE	0	0	0	526	526	100.00
9	R813353	Andi	CLEANING SERVICE	0	0	0	94	94	100.00
10	R1806628	Apriadi	CLEANING SERVICE	0	0	0	25	25	100.00
11	R1660566	Ariansyah	CLEANING SERVICE	0	0	0	1200	1200	100.00
12	R1806629	Ariansyah	CLEANING SERVICE	0	0	0	21	21	100.00
13	R1806627	Arianda	CLEANING SERVICE	0	0	0	804	804	100.00
14	1676412	Aryanti	CLEANING SERVICE	0	0	0	829	829	100.00
15	1677365	Ayu Lestari	CLEANING SERVICE	0	0	0	443	443	100.00
16	R1806642	Desi Arisandi	CLEANING SERVICE	0	0	0	657	657	100.00
17	R1642041	Devil Febriyanti	CLEANING SERVICE	0	0	0	207	207	100.00
18	R813359	Diana	CLEANING SERVICE	0	0	0	503	503	100.00
19	R1808307	Dwi Endang Asarati	CLEANING SERVICE	0	0	0	441	441	100.00
20	R1667420	Dwi Janarko Pratama	CLEANING SERVICE	0	0	0	359	359	100.00
21	1677363	Eko	CLEANING SERVICE	0	0	0	784	784	100.00
22	R1807961	Eko	CLEANING SERVICE	0	0	0	240	240	100.00

Gambar 1.4 Pengguna Aplikasi E-Kinerja di bulan November 2022

Dari gambar diatas, dapat diketahui bahwa untuk 22 orang *Cleaning Service* selama kurun waktu bulan November 2022 sudah menyelesaikan 100% pekerjaannya. Dengan rata-rata selama satu bulan setiap orang menyelesaikan kurang lebih 577 Work Order/Pekerjaan. Dengan tingkat penggunaan yang cukup tinggi ini ada beberapa kendala yang dirasakan oleh Cleaner berdasarkan wawancara langsung dengan delapan orang *cleaning service* pada tanggal 20 November 2022, antara lain:

- Aplikasi E-Kinerja sering tertutup tiba-tiba (Forced Closed) Ketika di jam-jam sibuk.
- Jika satu akun E-Kinerja dibuka di dua perangkat, maka kedua perangkat tersebut akan di kunci oleh system dan secara otomatis tidak bisa digunakan.
- Pelaporan atas pekerjaan yang sifatnya tiba-tiba dan tidak terjadwal sering mengalami eror.
- Adanya beberapa *Cleaner* yang merasa penerapan E-Kinerja ini tidak membawa dampak apapun namun hanya menambahkan pekerjaan saja.

Maka dari beberapa kendala yang dirasakan oleh *cleaner*, penulis menarik kesimpulan sementara bahwa system ini maasih belum dapat diterima oleh

penggunanya dikarenakan kendala-kndala teknis dan penolakan maupun pendapat negative cleaner terhadap sistem ini. Maka pada penelitian ini bermaksud untuk melakukan pengukuran penerimaan dari system e-Kinerja karyawan *cleaning service*. Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan oleh penulis, maka judul penelitian adalah **“Penerimaan Sistem E-Kinerja Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* di PT ISS Indonesia”**.

1.3.Perumusan Masalah

Penerapan e-kinerja dilakukan untuk membantu proses *monitoring* dan pelaporan pekerjaan *cleaning service*, hal ini memiliki beberapa rumusan masalah yang dapat diteliti oleh penulis antara lain:

1. Bagaimana pengaruh *perceive usefulness* terhadap *attitude towards using* penggunaan system e-kinerja *cleaning service*?
2. Bagaimana pengaruh *perceive ease of use* terhadap *attitude towards using* penggunaan system e-kinerja?
3. Bagaimana pengaruh *attitude towards using* terhadap *behavior intention to use* penggunaan system e-kinerja?
4. Bagaimana pengaruh *behavior intention to use* terhadap *actual system use*?

1.4.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengukur pengaruh *perceive usefulness* terhadap *attitude towards using* penggunaan system e-kinerja
2. Untuk mengukur pengaruh *perceive ease of use* terhadap *attitude towards using* penggunaan system e-kinerja
3. Untuk mengukur pengaruh *attitude towards using* terhadap *behavior intention to use* penggunaan system e-kinerja
4. Untuk melihat pengaruh *behavior intention to use* terhadap *actual system use* penggunaan system e-kinerja.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini antara lain:

1. Dapat menjadi pedoman & bahan evaluasi bagi organisasi dalam penerapan system e-kinerja karyawan *cleaning service*.
2. Dapat menjadi pedoman untuk organisasi dalam menghitung tingkat kesiapan karyawan dalam menerima teknologi/system baru di dalam operasional pekerjaan.
3. Dapat menjadi sumber bagi peneliti lain untuk melakukan pengukuran dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).
4. Dapat menjadi inspirasi dan pedoman bagi penelitian lain yang relevan.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Bab ini mengandung tentang penjelasan dan sistematika singkat laporan penelitian yang terdiri dari Bab I Sampai Bab V dalam laporan penelitian.

A. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum dari sebuah objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

B. BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN

Bab ini menjelaskan tinjauan pustaka dalam mengukur *Technology Acceptance Model* (TAM) sistem E-kinerja pada *Cleaning Service* di PT ISS Indonesia. Bab ini juga menyajikan tinjauan literatur dari penelitian sebelumnya, untuk menemukan kesenjangan dan menemukan penelitian ini. Selanjutnya, kerangka penelitian juga dijelaskan, diakhiri dengan hipotesis penelitian.

C. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, operasionalisasi variable, populasi dan sampel penelitian, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

D. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara sistematis temuan penelitian berdasarkan tanggapan responden. Data yang terkumpul akan diolah, dianalisis dan

diinterpretasikan. Kemudian, pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan membandingkan penelitian terdahulu dengan teori terkait.

E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta usulan saran perbaikan, mulai dari aspek akademis maupun praktis.