

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem kerja adalah rangkaian tata kerja dan tata kerja yang membentuk suatu pola yang konsisten dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan. Sistem kerja sendiri memegang peranan penting dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat. Sistem kerja mobile dapat dipahami sebagai cara kerja yang tidak dibatasi oleh lokasi dan waktu, serta hanya mengandalkan teknologi untuk menyelesaikan pekerjaan. Banyak anak muda, startup, dan perusahaan besar lainnya mulai menerapkan cara kerja modern ini untuk menunjang kenyamanan karyawannya. Tempat kerja dianggap sebagai bagian penting dari perusahaan, memungkinkan karyawan untuk bekerja secara efisien dan nyaman. Sayangnya, masih banyak perusahaan yang belum memperhatikan hal ini karena tidak dapat menyediakan fasilitas kerja yang memadai. Baik itu kondisi ruangan dan lingkungan kerja yang tidak nyaman, komputer dan internet yang sering mengalami masalah, dan berbagai masalah lainnya. Tentunya karyawan akan merasa tidak nyaman dengan kondisi tersebut. Hingga akhirnya, banyak orang lebih memilih pekerjaan mobile, yang merupakan cara kerja baru yang sangat efisien.

Ilmu pengetahuan dan teknologi adalah ilmu-ilmu yang mengarah pada pemuasan kebutuhan manusia. Tidak hanya itu, iptek juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan teknologi, baik itu penemuan teknologi terkini maupun perkembangan teknologi itu sendiri. Iptek sendiri dapat membantu kerja karyawan menjadi lebih cepat dan efisien waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tentunya dengan didukung dengan sistem dan teknologi maka pekerjaan yang dikerjakan oleh manusia dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.

Pada abad 1 yang lalu, banyak sekali perkembangan teknologi yang pesat yang kita rasakan bahkan nikmati saat ini. Terlalu banyak

produk teknologi yang kita rasakan saat ini, seperti handphone, TV, mobil, motor, komputer, dan produk lain yang kita sukai saat ini. Pesawat terbang juga merupakan salah satu produk ilmu pengetahuan dan teknologi, dan perubahan pesawat membuat kita semakin sadar dari waktu ke waktu. Namun, di antara banyak manfaat yang kita peroleh dari belajar ilmu pengetahuan dan teknologi, ternyata banyak juga dampak negatif yang ditimbulkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Salah satu dampak negatifnya adalah merosotnya moralitas manusia, terutama pada masa remaja. Saat ini, kita bisa melihat dengan mata kepala sendiri bahwa pelaku berbagai tindakan ilegal dan kriminal di masyarakat semuanya adalah anak-anak muda yang mensukseskan negara.

Di era digital saat ini, efektivitas dan efisiensi adalah kunci dari semua pekerjaan. Dalam suatu organisasi perusahaan, departemen sumber daya manusia perlu dapat menciptakan sistem kerja yang efektif dan efisien bagi karyawan, sehingga produktivitas perusahaan dapat terus meningkat. Jika setiap pegawai menjalankan tugasnya secara efektif maka akan dihasilkan efisiensi kerja, namun permasalahan yang muncul saat ini adalah pegawai kesulitan untuk mengatur jam kerjanya sendiri karena merasa tidak dapat mengerjakan lebih dari 1 item dalam satu waktu tertentu

PT. Visionet Data Internasional merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi Informasi. Sebagai perusahaan pertama yang bergerak di bidang IT yang melayani jasa. Total IT Managed Services. Layanan terkelola IT dari VisioNet bertujuan agar klien dapat berfokus pada bisnis mereka tanpa mengkhawatirkan permasalahan IT bisnis tersebut. Melihat peluang perkembangan industri perbankan di Indonesia yang cepat sehingga bank membutuhkan dukungan jumlah EDC (Electronic Data Capture) yang tidak sedikit, PT. Visionet Data International dapat secara konsisten memenuhi ekspektasi klien mereka. VisioNet pun mengembangkan variasi produk dan servis yang mereka tawarkan dari sekedar layanan terkelola IT hingga aplikasi dan perangkat

keras untuk kebutuhan IT bisnis untuk memenuhi slogan mereka yang berbunyi "Total IT Managed Services".

PT. Visionet Data Internasional memiliki alur penanganan suatu proyek dengan cara menawarkan produknya yang berupa melayani jasa pada Bidang IT klien. Dengan dukungan SDM yang berpengalaman di bidang informasi teknologi dan telekomunikasi, dengan detail 1200 teknisi yang tersebar di 201 lokasi Service Point, 173 kota, dan 34 provinsi di Indonesia. Sebagai satu dari sedikit perusahaan yang bergerak dalam bidang Total IT Managed Services, VisioNet sudah dipercaya oleh klien-klien besar sebagai bukti dari profesionalitas perusahaan tersebut.

Setiap Service Point memiliki 30 teknisi harian yang disebut dengan SAE (*Service Area Engginer*), dan SAE ini bergerak dilapangan untuk mengerjakan masalah yang ada di klien-klien perusahaan, biasanya masalah di klien-klien itu paling banyak di pagi hari saat masuk jam kerja para klien. Jadi SAE harian ini sangat jarang sekali datang ke kantor, mereka terbiasa bekerja mobile masuk ke kantor hanya untuk mengambil asset yang akan mereka kerjakan pada hari itu seperti EDC, adaptor, simcard, samcard, thermal, toner, dll. Jika hari itu mereka tidak ada aktivitas pengambilan asset untuk type pekerjaan SPK maka mereka langsung beraktivitas seperti biasa di lapangan tanpa datang ke kantor karena pekerjaan mereka mobile bisa langsung berangkat ke merchant tanpa harus ke kantor, ketika mereka sudah bekerja dilapangan maka bagian backoffice di kantor tidak mengetahui keberadaan mereka saat itu dimana. Untuk pembagian jam kerja untuk SAE pun tidak ada, mereka bisa bekerja dari pagi sampai siang hari sesuai keinginan mereka, bahkan mereka pun terbiasa bekerja dari siang hari sampai sore tetapi hasilnya sangat kurang efektif terhadap pencapaian kerja hari itu karena berangkat sudah siang hari dan pulang pada sore hari.

Kemudian dari permasalahan tersebut di PT. Visionet Data Internasional belum memiliki sistem jam kerja yang efisien dan efektif untuk SAE dalam kegiatan sehari-hari dilapangan. Sehingga pencapaian

produktivitas kerja SAE jika direkap setiap harinya tidak mencapai target harian. Dibutuhkan suatu sistem kerja yang mudah digunakan SAE dan simpel dalam mengatur strategi pekerjaan hariannya. Selain itu pekerjaan yang menggunakan dokumen atau kertas sebagai penunjang laporan kerja harian sangat mengganggu SAE karena memperlambat pekerjaan mereka dimana dokumen itu harus ditulis tangan dan meminta tanda tangan pic merchant, estimasi dalam mengerjakan 1 jenis pekerjaan hampir 20 menit dan itu sangat tidak efektif karena SAE harus mengerjakan pekerjaan lainnya di tempat berbeda tetapi karena waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sebelumnya terlalu lama itu yang mengakibatkan SAE tidak efektif dalam bekerja, disisi lain perusahaan meminta SAE untuk efektif dalam bekerja tetapi tidak didukung oleh fasilitas yang memadai.

Dari permasalahan di atas, untuk memenuhi efektivitas SAE maka dibutuhkan suatu sistem kerja mobile dilapangan yang mensupport SAE dalam bekerja dan tentunya dapat meningkatkan efektivitas kerja itu sendiri. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis mengambil judul **“Implementasi Sistem Kerja Mobile dan Pengetahuan Teknologi Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. Visionet Data Internasional”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Kesadaran akan efektivitas kerja yang masih rendah sehingga masih sangat kurang dari target yang sudah ditetapkan perusahaan
- b. Penggunaan dokumen sebagai penunjang kelengkapan SOP pekerjaan dinilai masih menyulitkan dan membutuhkan waktu lama bagi SAE dalam bekerja
- c. Mengetahui pencapaian SAE dalam bekerja apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan atau tidak

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana sistem kerja yang efektif sehingga SAE mencapai target yang sudah ditetapkan perusahaan ?
- b. Bagaimana implementasi penggunaan aplikasi Vcare dalam bekerja yang digunakan oleh SAE ?
- c. Bagaimana implementasi dari sistem kerja mobile agar mencapai efektivitas kerja ?

### **1.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan penelitian masalah dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

- a. Menjelaskan terkait sistem kerja yang masih menggunakan dokumen sebagai bukti dan penunjang pekerjaan bahwa pekerjaan itu benar benar dikerjakan dan saat ini beralih menggunakan aplikasi Vcare dimana aplikasi ini secara sistem dipercaya lebih membantu dalam pekerjaan SAE dilapangan karena menggunakan handphone pribadi yang sudah terinstall aplikasi Vcare dan ketika submit langsung terupdate secara realtime ke dalam web <https://vcare.visionet.co.id/>
- b. Mengetahui jumlah total pencapaian kerja dari SAE setiap harinya yang bisa mereka peroleh jika sudah menggunakan aplikasi Vcare, serta target setiap harinya apakah dapat tercapai dengan baik setelah menggunakan aplikasi atau tidak mengalami perubahan.
- c. Mengukur tingkat produktivitas kerja dengan sistem point dimana setiap pekerjaan memiliki point yang berbeda-beda tergantung dari type dan tingkat kesulitan pekerjaan itu, disisi lain perusahaan pun menerapkan target untuk setiap service point dimana masing-masing SAE dengan threshold yang sudah ditentukan berharap semua mencapai threshold demi menciptakan efektivitas kerja yang maksimal sesuai dengan keinginan perusahaan.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui pencapaian SAE dalam bekerja ketika menggunakan dokumen yang akhirnya hanya akan menjadi sampah ketika sudah tidak digunakan kembali
- b. Mengetahui dengan aplikasi Vcare yang akan diterapkan dan digunakan SAE dalam bekerja apakah sudah mempercepat dalam bekerja atau justru menghambat pekerjaan SAE
- c. Mengetahui apakah SAE masih memiliki kendala ketika bekerja dilapangan sedangkan perusahaan sudah membantu dengan memberikan aplikasi Vcare.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini dibuat sebagai acuan terhadap efektivitas kerja karyawan di PT. Visionet Data Internasional.

### **1.6.1. Bagi Penulis**

- a. Sebagai bahan untuk menambah wawasan & menaikkan pengetahuan berdasarkan perubahan dan sistem kerja dari yang masih menggunakan dokumen beralih ke aplikasi Vcare.
- b. Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) Manajemen ITB Ahmad Dahlan.

### **1.6.2. Bagi Perusahaan**

- a. Dapat mempermudah SAE dalam melakukan pekerjaan yang lebih cepat di merchant dan bisa berpindah ke merchant lainnya ketika sudah selesai di lokasi sebelumnya
- b. Mempermudah backoffice dalam menerima laporan kerja dari SAE dilapangan dengan sistem kerja mobile.