

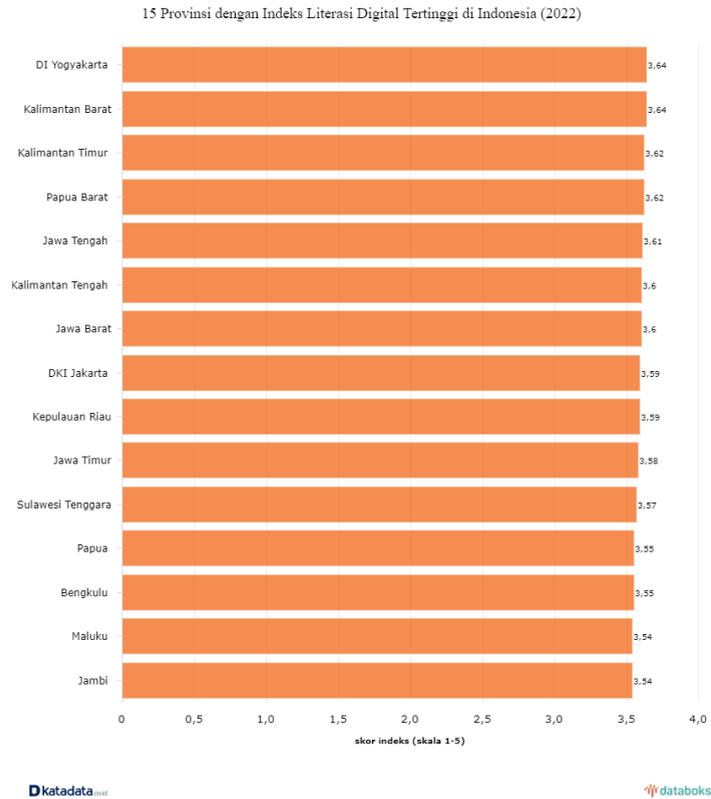
Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini penerapan teknologi digital semakin berkembang karena kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi sehingga memerlukan perubahan mendasar di berbagai bidang kehidupan, politik, budaya, ekonomi. Maraknya teknologi digital di abad ke-21 telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat sehingga membawa pada revolusi dalam dunia komunikasi, dimana teknologi berperan penting dalam penyebaran informasi. Oleh karena itu, teknologi diciptakan untuk berkembang sesuai kebutuhan manusia, sehingga menjadikan kehidupan lebih mudah dari sebelumnya (Juwana, 2002).

Dari masa ke masa, Indonesia sudah bisa mengikuti perkembangan teknologi digital ini meski masalah geografis masih menjadi penghalang. Menurut Dedy (2020) sebagai Staff Khusus Bidang Kebijakan Digital dan Sumber Daya Manusia Kemenkominfo dalam Kompas.com mengutarakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia naik sekitar 30 sampai 40 persen, penggunaan internet juga berubah yang awalnya banyak diperkantoran menjadi di pemukiman. Pada tahun 2022, Yogyakarta merupakan kota di Indonesia yang memiliki nilai indeks literasi digital tertinggi (Katadata, 2022). Hal tersebut membuktikan adanya faktor eksternal masyarakat Yogyakarta yang sudah mendukung adanya peran teknologi.



Gambar 1.1 Data Provinsi dengan Indeks Literasi Digital Tertinggi di Indonesia

Pemanfaatan Teknologi Informasi menjadi salah satu kebutuhan primer yang sekarang dirasakan sangat membantu berbagai proses kehidupan manusia. Teknologi dapat dimanfaatkan sebagai sarana berkomunikasi, penyebaran informasi dan mesin pencarian data, memberikan pelayanan dan transaksi bisnis (Barkatullah, 2009). Perkembangan teknologi informasi memiliki dampak yang besar terhadap keunggulan daya saing dunia tidak terkecuali perusahaan (Indrayani, 2012). Berbagai perusahaan besar di Indonesia sudah menggunakan teknologi dalam proses bisnis yang mereka miliki karena dinilai sangat efektif dan efisien di dalam pekerjaan. Selain itu, inovasi teknologi menjadikan salah satu pondasi layanan terbaik dalam membantu mengelola masalah kehidupan yang lebih nyaman (Chopra, 2021). Seperti halnya salah satu pemanfaatan teknologi yang dimanfaatkan oleh perusahaan adalah teknologi *reminder*. Teknologi

pengingat/*reminder* menjadi salah satu inovasi dalam teknologi informasi yang efektif untuk meningkatkan ketepatan waktu pada janji (McLean dkk., 2014). Teknologi *reminder* menjadi pengingat modern yang mampu membantu setiap orang dalam mengingat atau mencatat hal penting agar tidak terlupakan. Hampir semua perangkat *mobile* memiliki aplikasi *reminder* semacam itu, karena memiliki manfaat yang baik, dirasakan oleh para penggunanya. Pengguna *reminder* dapat meminimalisir adanya suatu agenda yang terlewat serta dapat lebih disiplin terhadap waktu (Hilmiyah dkk., 2013). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana penggunaan teknologi *reminder* dapat mempengaruhi efektivitas karyawan di tempat kerja. Teknologi *reminder* dapat digunakan untuk mengingatkan karyawan tentang tenggat waktu tugas, rapat, atau aktivitas penting lainnya. Dengan menggunakan teknologi *reminder*, karyawan dapat lebih efektif dalam mengatur waktu dan menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditentukan (Gea, 2014).

Namun, tidak semua perusahaan menerapkan teknologi *reminder* di tempat kerja. Salah satu contohnya yaitu PT. Telkom Indonesia witel Yogyakarta pada divisi bisnis servis yang belum menerapkan penggunaan teknologi *reminder* pada karyawannya. Penggunaan teknologi yang digunakan pada saat ini adalah teknologi *google spreadsheet* yang diterapkan sebagai sistem pengelola *database* pelanggan Telkom. Akan tetapi, belum mencakup dengan teknologi *reminder* dalam mengingatkan tenggat waktu tagihan pembayaran produk pelanggan korporat. Ada dua jenis kategori pelanggan yang terdapat di Telkom Indonesia yaitu Plain Old Telephone Service (POTS) dan Non-POTS. POTS (Plain Old Telephone Service) merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, yaitu layanan non data seperti telepon. Hal

tersebut menimbulkan masalah baru yang dialami *account manager* saat menjalankan pekerjaannya. Keterlambatan pembayaran produk dari pelanggan merupakan salah satu tanggung jawab dari *account manager*. Oleh karena itu asisten manajer berperan aktif untuk membuat strategi baru dalam menyusun alur bisnis karyawannya agar mencapai target perusahaan. Asisten manajer juga berperan mengawasi setiap kinerja dari karyawan.

Menurut data yang telah diperoleh, per-januari 2023 Telkom witel Yogyakarta mengalami penurunan performa di tingkat regional IV Telkom Indonesia. Hasilnya Telkom witel Yogyakarta menempati peringkat 6 dalam capaian *collecting rate* divisi bisnis servis sebagai upaya peningkatan target pemasukan pelanggan. Hal ini di buktikan dengan *score* yang diperoleh pada masing-masing witel Telkom per-regional. Di regional IV sendiri Telkom witel Yogyakarta memperoleh peringkat 6 dengan skor 75,40%, lalu Telkom witel Magelang mendapatkan posisi pertama dengan skore 79,80%, lalu diikuti posisi kedua Telkom witel Solo dengan skor 77,06%, Telkom witel Kudus dengan skor 76,70%, Telkom witel Pekalongan dengan skor 76,49%, Telkom witel Semarang dengan skor 76,20 dan yang terakhir Telkom witel Telkom witel Purwokerto dengan skor 74,66%. Oleh karena itu, sebagai upaya peningkatan kualitas kinerja performa karyawan dalam mengingatkan pembayaran pelanggan diperlukan teknologi *reminder* untuk meminimalisir adanya kelupaan dalam mengingat, perlu adanya teknologi *reminder* untuk mengingatkan pelanggan agar segera membayar tagihannya. Sistem kerja *reminder* diperuntukan untuk mencapai target *collecting rate* Telkom witel Yogyakarta.

Dalam kasus ini menentukan pemodelan penting untuk mempertimbangkan tujuan spesifik dan konteks perusahaan saat memilih model yang tepat untuk

menganalisis adopsi teknologi. Model TOE Framework cocok digunakan untuk mengetahui adopsi teknologi bagi perusahaan. Menurut Rogers dan Bhowmik (Rogers, 2003) menjelaskan bahwa TOE Framework memberikan pendekatan yang holistik dan komprehensif dalam menganalisis adopsi teknologi. Mereka menganggap TOE Framework sebagai kerangka kerja yang kuat untuk memahami kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi di tingkat organisasi. Model TOE dikembangkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang mempengaruhi proses adopsi teknologi dan implementasinya (Eveland & Tornatzky, 1990). TOE Framework memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan model lain yang digunakan untuk menganalisis adopsi teknologi dalam suatu perusahaan. TOE Framework mencakup tiga dimensi penting yang saling terkait, yaitu dimensi teknologi, dimensi organisasi, dan dimensi lingkungan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi secara holistik.

Dalam penerapan teknologi *reminder* di tempat kerja, terdapat faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan. Faktor-faktor ini meliputi faktor teknologi, organisasi, dan lingkungan (Aryanto dkk., 2023). Faktor teknologi meliputi kemudahan penggunaan teknologi reminder, kepercayaan karyawan terhadap teknologi reminder, dan dukungan teknologi reminder oleh perusahaan. Faktor organisasi meliputi budaya organisasi, kebijakan perusahaan terkait penggunaan teknologi, dan dukungan manajemen atas penggunaan teknologi reminder. Faktor lingkungan meliputi faktor ekonomi, sosial, dan politik yang dapat mempengaruhi adopsi teknologi reminder di tempat kerja (Rachmawati dkk., 2022). Menurut Zhu dan Kraemer, TOE (*Technology, Organization, and Environment*) Framework

merupakan kerangka kerja yang digunakan dalam mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi dalam sebuah organisasi. Faktor-faktor tersebut mencakup karakteristik teknologi, karakteristik organisasi, dan factor lingkungan eksternal. TOE Framework membantu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi bahwa pentingnya organisasi atau perusahaan dalam penggunaan teknologi (K. Zhu dkk., 2006). Penerimaan dan penggunaan teknologi pada suatu perusahaan juga berpengaruh pada kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kegunaan teknologi pengingat terhadap kinerja karyawan secara langsung serta mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan teknologi *prompt* secara langsung terhadap kinerja karyawan bagian *Business Services* (PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Yogyakarta)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil latar belakang tersebut didapati beberapa identifikasi masalah, sebagai berikut;

1. Sering terjadi keterlambatan pembayaran produk dari pelanggan akibat faktor human error dari *account manager* membuat tagihan pada pelanggan;
2. Kurangnya pemahaman tentang pengaruh penggunaan teknologi *reminder* terhadap efektivitas karyawan;
3. Kurangnya informasi terkait penggunaan teknologi *reminder* dalam memengaruhi efektivitas karyawan.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup masalah yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut;

1. Pemanfaatan/penggunaan teknologi *reminder*.
2. Pemodelan yang cocok untuk penerapan teknologi.
3. Teknologi reminder berbasis WhatsApp, terintegrasi melalui *google spreadsheet*, tidakberbayar/ gratis.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah ini adalah bagaimana pengaruh penerapan teknologi reminder yang cocok pada karyawan Divisi Business Service PT. Telkom Yogyakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah mengetahui pengaruh penerapan teknologi reminder yang cocok pada karyawan Divisi Business Service PT. Telkom Yogyakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu mendapatkan satu teknologi *reminder* yang cocok diterapkan dengan menggunakan faktor pemodelan TOE Framework.