

## **BAB II**

### **TINJAUAN / KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Program atau Topik yang Dievaluasi**

##### **1. Transformasi Digital**

###### **a. Pengertian Transformasi Digital**

Transformasi mengacu pada proses perubahan, yang mana jika transformasi ini terjadi maka dapat mempengaruhi perubahan budaya yang ada di lingkungan tersebut. Dalam prakteknya, transformasi digital yang sering disebut dengan *digital transformation* ini adalah gambaran suatu organisasi dalam melakukan perubahan operasionalnya mulai dari yang awalnya manual lalu bertransformasi ke sistem yang lebih canggih guna meningkatkan kinerja suatu organisasi. Pada saat ini transformasi selalu dikaitkan dengan kemudahan berbasis teknologi digital serta semua perangkat pendukungnya. Teori digital merupakan sebuah konsep pemahaman dari perkembangan zaman mengenai teknologi dan sains, dari semua yang bersifat manual menjadi otomatis, dan dari semua yang bersifat rumit menjadi ringkas (11).

Transformasi digital adalah proses evolusi yang bertumpu pada kemampuan yang dimiliki dan teknologi digital untuk menciptakan atau mengubah proses bisnis, operasional, dan pengalaman sehingga menimbulkan nilai yang baru (12). Dari pengertian tersebut, secara sederhana dapat disimpulkan bahwa transformasi digital adalah sebuah proses yang luar biasa dimana proses tersebut melibatkan sumber daya yang

dimiliki termasuk pemanfaatan teknologi digital yang ada dengan tujuan menghasilkan suatu luaran dari organisasi untuk memberikan pengalaman baru yang lebih memudahkan operasional. Pengalaman baru ini dapat berwujud sebagai sebuah nilai baru seperti kemudahan dalam berkomunikasi, *controlling*, serta aktivitas lainnya.

#### **b. Faktor Pendorong Transformasi Digital**

Apabila dilihat dari situasi perusahaan saat ini, pendorong transformasi digital yang utama adalah kurangnya peningkatan efisiensi dan produktivitas kerja. Dengan banyaknya persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus mendorong kinerja seluruh karyawannya agar lebih maksimal dalam bekerja, yang mana di era digital saat ini, pekerjaan tersebut dapat didorong dengan pemanfaatan teknologi digital. Terdapat beberapa faktor pendorong terjadinya transformasi digital (13). Diantaranya yaitu:

- 1) Perubahan regulasi
- 2) Perubahan persaingan
- 3) Pergeseran atau perubahan ke bentuk digital
- 4) Perubahan perilaku dan harapan konsumen

Selain faktor yang sudah disebutkan, peneliti lain juga menyebutkan hal lain yang sebenarnya masih berhubungan dengan faktor tersebut (12), sebagai berikut:

### 1) Kemampuan Digital,

Dalam menerapkan transformasi digital organisasi harus memiliki keahlian, cara berpikir, dan budaya yang berbasis digital. Organisasi akan berhasil menggunakan teknologi digital jika sumber daya manusianya mampu menggunakannya.

### 2) Teknologi Digital

Teknologi digital merupakan salah satu pemicu munculnya peluang yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi. Peluang tersebut bisa menjadi sesuatu yang akan mengubah salah satu atau beberapa aspek (model bisnis, model operasional, pengalaman konsumen) hingga menjadi sebuah keuntungan seperti penciptaan nilai baru.

### **c. Tujuan Transformasi Digital**

Menurut Dubey, transformasi digital merupakan proses kompleks yang membutuhkan sistematika pendekatan dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan secara efektif (14) Beberapa tujuan tersebut diantaranya sebagai berikut:

#### 1) Efisiensi Bisnis

Transformasi digital membantu mempercepat dan mempermudah proses bisnis, seperti otomatisasi proses, pemrosesan data, dan kolaborasi antar tim.

## 2) Pengalaman Pelanggan yang Baik

Meningkatkan pengalaman pelanggan lebih baik. Transformasi digital dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan, membuat proses bisnis lebih cepat, mudah dan efisien dan memastikan bahwa pelanggan menerima layanan yang tepat waktu dan sesuai harapan.

## 3) Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas

Transformasi digital dapat mempengaruhi dan produktivitas dengan otomatis pemrosesan data lebih cepat dan kolaborasi antar tim lebih efisien.

### **d. Indikator Transformasi Digital**

Transformasi digital merupakan suatu evolusi bisnis agar berkembang menjadi lingkungan kerja digital dalam upaya meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional kerja. Dengan melakukan transformasi digital, perusahaan/instansi diharapkan akan lebih siap menghadapi tantangan dimasa depan. Selain itu, teknologi internet juga berdampak untuk memudahkan individu untuk berjaringan dengan individu lain tanpa batasan wilayah dan waktu. Perubahan yang terjadi dengan adanya penggunaan teknologi transformasi digital, diantaranya sebagai berikut (6):

1. Penghematan waktu (*real time*)
2. Adanya nilai tambah
3. Analisis data yang menyeluruh
4. Tingkat kualitas yang lebih tinggi

## 2. Kompetensi

### a. Pengertian Kompetensi

Konsep dasar kompetensi mengacu pada kemampuan yang diperlukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu hal yang didasarkan pada pengetahuan dan kemampuannya. Kompetensi adalah kualitas yang mewakili segala pengetahuan, motivasi, karakteristik diri, nilai, maupun keterampilan yang membuat seseorang menghasilkan kinerja yang lebih baik ditempat kerjanya (15). Wirawan menyatakan bahwa kompetensi menggambarkan karakteristik pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu secara efektif (16). Kompetensi dapat memberikan suatu gambaran kepada seseorang untuk layak atau tidaknya dikatakan mampu dalam melaksanakan kewajiban yang telah diberikan kepadanya.

Kompetensi merupakan kemampuan atau kapabilitas untuk menyelesaikan suatu tugas dengan efektif dan efisien. Pengetahuan menggambarkan segala sesuatu yang dipahami oleh seseorang, sedangkan keterampilan merupakan kemampuan yang dapat diukur dan dikembangkan melalui praktik langsung, latihan, pengalaman, dan sebagainya. Kompetensi juga didefinisikan sebagai *defining competencies that associated with outstanding performance and links the culture of an organization to job performance*, yang mana pendekatan tersebut membutuhkan pengetahuan, keterampilan serta perilaku sebagai dasar bagi terwujudnya kinerja yang unggul dalam organisasi (3)

## **b. Indikator Kompetensi**

Indikator merupakan suatu ukuran atau penanda yang digunakan untuk mengukur suatu konsep, fenomena, atau kondisi tertentu. Indikator berfungsi sebagai alat untuk menilai atau mengevaluasi apakah suatu tujuan, standar, dan kriteria telah tercapai atau tidak. Berikut ini adalah beberapa indikator tersebut, diantaranya (3) :

1. Pengetahuan
2. Keterampilan
3. Sikap dan perilaku

Untuk mewujudkan karyawan yang kompeten dalam melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugasnya, dibutuhkan kompetensi yang memadai sesuai dengan bidang pekerjaan dan tugas tanggung jawab yang diembannya. Oleh karena itu, sebelum mencapai kompetensi yang diindikasikan dengan kinerja yang baik, seseorang harus melakukan peningkatan baik dalam hal pengetahuan, keterampilan, maupun sikap.

## **3. Kinerja**

### **a. Pengertian Kinerja**

Konsep kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi kerja* yang mana dalam Bahasa Inggris adalah *performance* (16). Istilah *performance* atau *performa* di Indonesia dikenal dengan istilah kinerja. Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*), dimana suatu pekerjaan

mempunyai standar pekerjaan (*job standard*) dalam mencapai tujuannya (5). Kinerja baik secara individu maupun kelompok dapat digunakan sebagai acuan atau cerminan seberapa besar tujuan dan target perusahaan tercapai. Khaeruman menyatakan bahwa kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan atau instansi (4). Dengan kinerja pegawai yang baik, maka tujuan perusahaan akan tercapai. Sehingga bisa dikatakan bahwa kinerja merupakan penentu keberhasilan serta kehidupan suatu perusahaan.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu maupun kelompok dalam sebuah organisasi perusahaan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas dengan baik. Untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil kerja, dapat dilihat dari kurun waktunya dan dengan menilai menggunakan standar kualitas serta kuantitas yang dihasilkan. Dalam meningkatkan daya saingnya, pimpinan perusahaan harus mengupayakan agar setiap karyawan yang dimiliki oleh perusahaan harus berkinerja tinggi (17)

#### **b. Indikator Kinerja**

Untuk mengetahui kinerja karyawan dalam suatu perusahaan maka perlu analisis dan pengukuran kinerja karyawan. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran, serta kemampuan bekerja sama (5) :

#### 1) Jumlah Pekerjaan.

Salah satu indikator kinerja adalah jumlah tugas yang diselesaikan oleh individu maupun kelompok. Setiap tugas memiliki persyaratan yang berbeda sehingga karyawan dituntut untuk memenuhinya. Mulai dari pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Sehingga dapat ditentukan jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tersebut, atau jumlah unit pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh setiap karyawan.

#### 2) Kualitas Pekerjaan.

Setiap karyawan harus menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut oleh perusahaan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

#### 3) Ketepatan Waktu.

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda. Sehingga untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu. Jika pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu, maka dapat menghambat pekerjaan pada bagian lain sehingga akan mempengaruhi kuantitas dan kualitas hasil pekerjaannya juga.

#### 4) Kehadiran.

Pekerjaan tertentu mengharuskan karyawan hadir dan bekerja sesuai jadwal yang ditetapkan. Kinerja karyawan juga dapat diukur berdasarkan tingkat kehadirannya dalam menyelesaikan tugas tersebut.

#### 5) Kemampuan Kerjasama.

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh tiap individu. Untuk jenis pekerjaan tertentu juga harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih. Sehingga untuk mendapatkan hasil kinerja yang optimal dibutuhkan kerjasama yang baik.

### 4. *Spreadsheet*

#### a. Pengertian *Spreadsheet*

Suwiji menyatakan bahwa *spreadsheet* adalah suatu program yang digunakan untuk menyimpan, menampilkan, serta mengolah data dalam bentuk baris dan kolom (18). Baris biasanya menggunakan label angka 1,2,3 dan seterusnya. Kolom menggunakan label abjad seperti A, B, C dan seterusnya. Definisi dari *spreadsheet* merupakan tabel-tabel dalam komputer yang berisi baris dan kolom yang dapat digunakan untuk mengolah sebuah data. Pertemuan antara baris dan kolom ini dinamakan *sel* yang saling berhubungan. Sehingga jika salah satu *sel* berubah maka akan berpengaruh dengan *sel* lainnya.

#### b. Jenis-Jenis *Spreadsheet*

*Spreadsheet* memiliki berbagai jenis dengan fungsi yang tidak jauh berbeda. *Spreadsheet* memiliki beranekacam jenis, diantaranya sebagai berikut (19):

1) *Microsoft Excel*



Gambar 2. 1 *Microsoft Excel*  
Sumber: *Wikipedia*

*Microsoft Excel* adalah salah satu jenis program pengolah angka dengan tampilan berbentuk *spreadsheet*, yaitu terdiri dari baris dan kolom. Fungsi dari aplikasi ini adalah untuk mengolah data, menghitung data, dan juga dapat digunakan untuk membuat grafik.

2) *Google Sheets*



Gambar 2. 2 *Google Sheet*  
Sumber: *PNGWing*

*Google Sheets* adalah salah satu program *spreadsheet* berbasis *website* yang dikembangkan oleh *google*. *Google sheets* dapat diakses melalui berbagai *browser* seperti *internet Explorer*, *Microsoft Edge*, *Google Chrome*, *Apple Safari*, dan lainnya. Fungsi dari penggunaan aplikasi *spreadsheet* sendiri adalah untuk mengolah data, menginput data, serta menggunakan data tersebut untuk menghitung angka. Tampilan *Google Sheet* hampir mirip dengan *Microsoft Excel*. Namun, *Google Sheet* memiliki kelebihan yaitu dapat digunakan oleh beberapa orang dalam satu waktu sehingga dapat memudahkan menyelesaikan pekerjaan. Hal ini disebabkan

penyimpanan dokumen menggunakan *google drive*, sehingga *google sheets* hanya dapat diakses saat tersambung koneksi internet.

### 3) *Kspread*



**KSPREAD**

Gambar 2. 3 *Kspread*

Sumber: *Wikipedia*

Aplikasi ini memiliki cara kerja yang serupa dengan *Microsoft Excel*, dengan bentuk *spreadsheet* kolom dan baris dan fitur seperti pemeriksaan ejaan, fitur diagram, dan mengurutkan data. Aplikasi ini juga memungkinkan *import* data *spreadsheet* ke dalam format lain, seperti *Microsoft Excel*.

### 5. *Google Form*

*Google form* merupakan salah satu komponen layanan *google docs*. *Google docs* juga dapat digunakan sebagai alternatif bagi siapapun yang tidak memiliki dana untuk membeli aplikasi berbayar untuk menggunakan program gratisan dibandingkan membajak program berbayar. Untuk dapat mengaksesnya, pastikan untuk memiliki akun *Gmail* terlebih dahulu. *Google Form* yang termasuk dalam media teknologi canggih ini tentunya harus memiliki koneksi internet untuk menghubungkan dengan *Google Form*. Pembuatan *Google Form* dapat dilakukan melalui laptop, komputer, dan bahkan *smartphone*. Sehingga dengan memiliki akun tersebut, kita dapat menggunakan berbagai produk *google* yang dirilis secara gratis,

seperti *gmail* sebagai alat untuk berkomunikasi dengan *email*, *drive* sebagai alat penyimpanan *online*, dan sebagainya.

*Google form* yang merupakan salah satu produk dari *google*, adalah aplikasi untuk membuat formulir berbasis *web* dan mengumpulkan jawaban secara *online* (20). Sebagai *platform*, *google form* dapat digunakan untuk berbagai tujuan pengumpulan data. *Google form* yang populer digunakan sebagai kuisisioner *online* untuk melakukan, juga dapat dimanfaatkan untuk pelajar dalam mengerjakan tugasnya dan juga untuk profesional dalam menyelesaikan tugas perusahaannya. Walaupun fitur formulir yang dapat terkumpul dengan rapi dan otomatis, disertai informasi tanggapan waktu nyata dan grafik hasil tanggapan, pengguna juga dapat melangkah lebih jauh bersama hasil data dengan melihat di *spreadsheet*. Selain itu, penulis juga ingin menginovasikan dengan memasukan *coding* guna melacak lokasi sales saat berkunjung, yang kemudian hasil *geolocation* tersebut juga dapat dimonitor langsung oleh manajer melalui *google mymaps*.

#### 6. *Google My Maps*

*Google my maps* merupakan salah satu aplikasi *web* yang berguna untuk mempermudah seseorang dalam melakukan monitoring maupun pelacakan lokasi. *Google my maps* adalah salah satu terobosan baru dalam perkembangan teknologi geospasial yang berfokus pada pemetaan dan produksi peta secara digital (21). Aplikasi ini menyediakan fitur menambahkan, mengedit, dan menyimpan informasi seperti penanda tempat, garis, bentuk, teks, foto, dan video. Fitur lainnya adalah opsi

kolaboratif yang memungkinkan pembuat peta untuk berbagi terkait dengan pembuatan peta (21). Untuk mengaktifkan lacak lokasi di *google my maps*, data *spreadsheet* yang telah diisi oleh *sales marketing* melalui *google form*, dapat diunggah di *google my maps* tersebut. Dengan demikian, manajer dapat dengan mudah memonitoring keberadaan karyawan pada saat jam kerja atau jam kunjungan. Aplikasi *web* ini juga menyediakan fitur *3D*, bahkan foto lokasi realitanya yang diisikan oleh *sales*, seperti layaknya *google maps* pada umumnya.

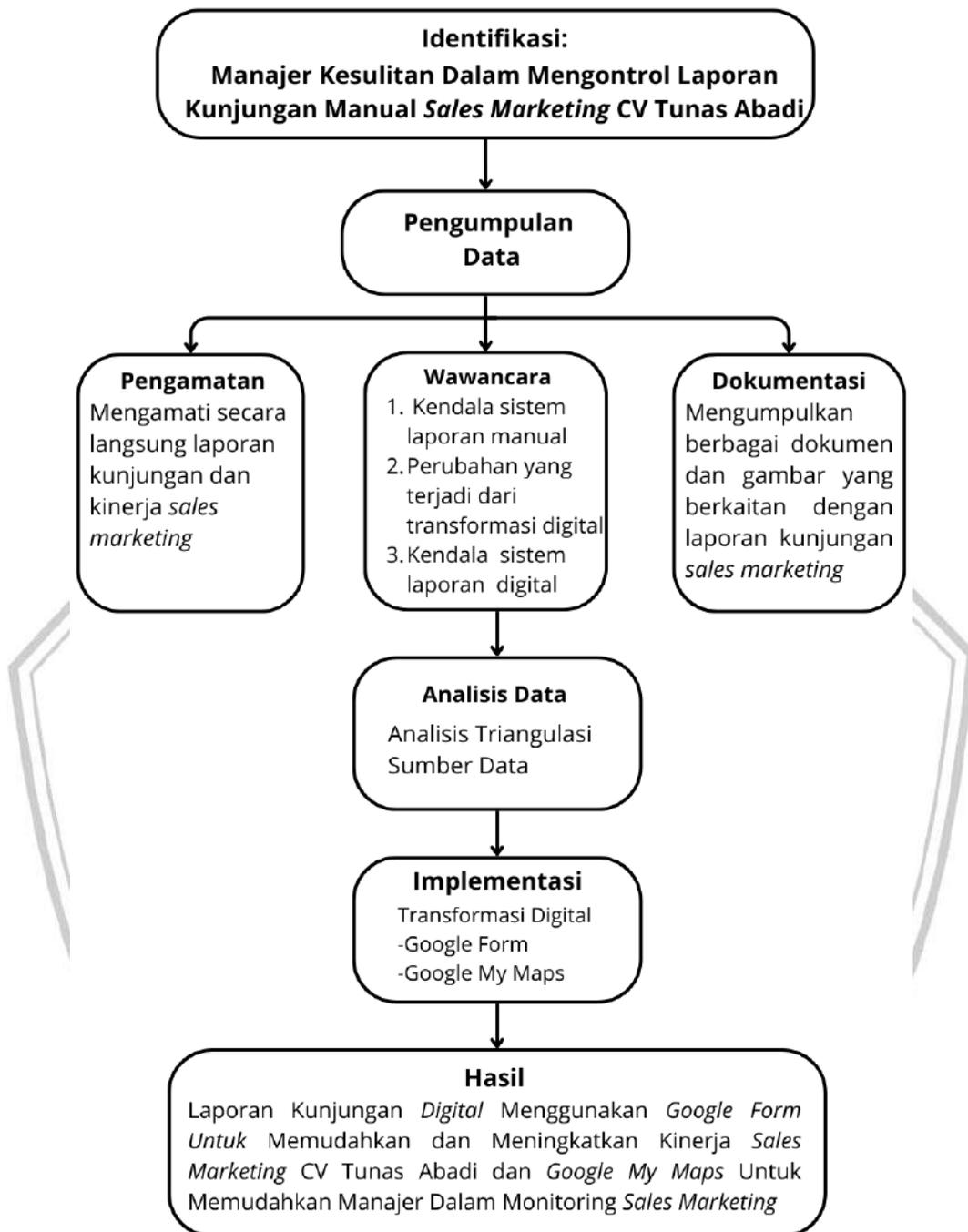
## **B. Kajian Model Evaluasi**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mewawancarai narasumber yang dipilih. Untuk memastikan kebenaran dari data yang diperoleh, maka data-data yang didapat akan dilakukan pendekatan dengan teknik triangulasi, yaitu melakukan *crosscheck* dengan mewawancarai sumber data lainnya kepada informan yang mempunyai informasi lebih (22). Triangulasi data adalah salah satu cara yang digunakan untuk membandingkan informasi atau data yang diperoleh saat penelitian, dengan menggabungkan data dari berbagai sumber data yang menjadi kekuatan dalam menjaga keabsahan sebuah data. Dalam penelitian kualitatif, teknik ini dibagi menjadi 4 jenis, yaitu: triangulasi metode, triangulasi sumber data, triangulasi teori, dan triangulasi antar-penelitian.

Penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi permasalahan sistem laporan kunjungan manual yang ada pada CV Tunas Abadi dengan melakukan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Tahap selanjutnya

yaitu melakukan perencanaan penerapan transformasi digital laporan kunjungan menggunakan aplikasi web dari *google* berupa *google form* untuk sales serta *google my maps* untuk manajer. Tahap akhir yaitu penerapan transformasi digital laporan kunjungan *sales marketing* CV Tunas Abadi dengan mencoba sistem laporan kunjungan digital tersebut selama 2 minggu. Langkah-langkah yang dilakukan dapat dilihat pada gambar 2.4 sebagai berikut:





Gambar 2.4 Bagan Model Evaluasi  
Sumber: Data Diolah Peneliti