

**PERAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA UNIT SUMBER DAYA MANUSIA
PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP 4 SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



**Disusun Oleh :
Mia Kasandra
Nim : 30401900190**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2023**

SKRIPSI

**PERAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA UNIT SUMBER DAYA MANUSIA
PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP 4 SEMARANG**

**Disusun Oleh :
Mia Kasandra
Nim : 30401900190**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 1 Februari 2023

Dosen Pembimbing Lapangan,

Dosen Supervisor



Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E.,M.Si
NIK.210490020



Shanty Maria Ikawati
NIPP.51492

SKRIPSI

PERAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA UNIT SUMBER DAYA MANUSIA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 4 SEMARANG

Disusun Oleh :


MIA KASANDRA

NIM : 30401900190

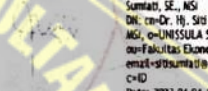
Telah di pertahankan di depan penguji pada tanggal 27 Maret 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

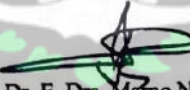

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210490020

Dosen Penguji I


Dr. Siti Sumiati, SE, M.Si
NIK. 210492029


Digitally signed by Dr. H. Siti Sumiati, SE., M.Si
DN: cn=Dr. H. Siti Sumiati, SE., M.Si, o=UNISSULA Semarang, ou=Facultas Ekonomi, email=s@sumati@unissula.ac.id, c=ID
Date: 2023.04.04 14:16:12 +0700

Dosen Penguji II


Dr. E. Drs. Mafro Nugroho, MM
NIK. 210491025

Laporan Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 27 Maret 2023




Dr. H. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M
NIK. 210416055

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mia Kasandra

Nim : 30401900190

Program Studi : S1 Manajemen

Judul : Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Unit Sumber Daya Manusia PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi berjudul “Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Unit Sumber Daya Manusia PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang” adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari Hasil karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiasi dari karya orang lain, maka saya Bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 1 Februari 2023

Yang menyatakan,



Mia Kasandra

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mia Kasandra

NIM : 30401900190

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*~~

Dengan judul :

**“PERAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA UNIT SUMBER
DAYA MANUSIA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 4 SEMARANG”**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Fakultas Ekonomi serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 1 Agustus 2023

Yang menyatakan,



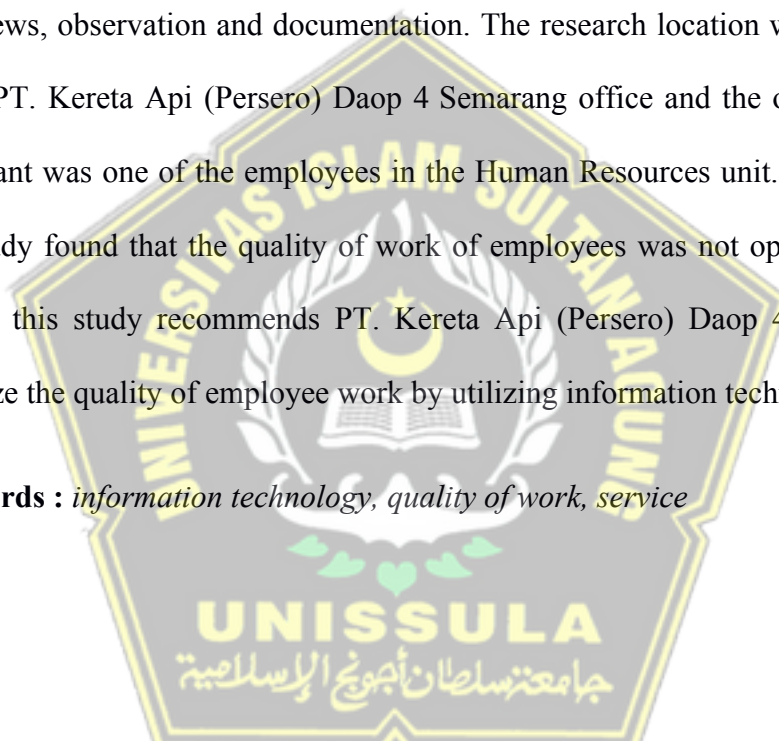
Mia Kasandra

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

This report aims to get a solution to the problem/urgency that researchers found at the PT.Kerea Api (Persero) Daop 4 Semarang office regarding the role of digitalization in improving performance in the Human Resources unit based on information technology theory. This research is a type of qualitative descriptive research that describes phenomena in the field. Through data collection using interviews, observation and documentation. The research location was carried out at the PT. Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang office and the one used as an informant was one of the employees in the Human Resources unit. The results of this study found that the quality of work of employees was not optimal. For this reason, this study recommends PT. Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang to optimize the quality of employee work by utilizing information technology.

Keywords : *information technology, quality of work, service*



ABSTRAK

Laporan ini bertujuan untuk mendapatkan solusi dari permasalahan/urgensi yang peneliti temukan di kantor PT.Kerea Api (Persero) Daop 4 Semarang terkait peran digitalisasi dalam meningkatkan kinerja pada unit Sumber Daya Manusia dengan mendasar pada teori teknologi informasi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang menggambarkan fenomena dilapangan. Melalui pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi penelitian dilaksanakan dikantor PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang dan yang digunakan sebagai informan yaitu salah satu karyawan di unit Sumber Daya Manusia. Hasil penelitian ini menemukan kualitas kerja karyawan belum optima. Untuk itu studi ini merekomendasikan PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang dapat mengoptimalkan kualitas kerja karyawan dengan memanfaatkan teknoogi informasi.

Kata kunci : *teknologi informasi, kualitas kerja, pelayanan*

PRAKATA

Assalamu'alaikum wr. wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berat, rahmat serta hidayahnya serta tak lupa sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW. Sehingga penulis mampu menyelesaikan Business Cases Report Magang MBKM ini dengan judul ” : Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Unit Sumber Daya Manusia PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang”. Penulisan Business Cases Report Magang MBKM ini sebagai salah satu syarat untuk Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam proses penyusunan Business Cases Report Magang MBKM ini penulis menyadari mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak., maka dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih atas bimbingan, bantuan, serta dukungan yang telah diberikan sehingga Business Cases Report Magang MBKM ini dapat selesai tepat waktu. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E.,M.Si Selaku dosen pembimbing Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing, mengarahkan dengan kesabaran serta ketulusan hati dalam menyelesaikan Business Cases Report Magang MBKM.
2. Ibu Shanty Maria Ikawati Selaku dosen supervisor PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang yang telah membimbing, mengarahkan dengan kesabaran serta ketulusan hati untuk mencari data serta bimbingannya selama di tempat magang.
3. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyio, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
4. Bapak Dr. Luthfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan.
6. Seluruh staff dan Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang yang telah membantu dalam penyusunan Business Cases Report Magang MBKM.
7. Kedua orang tua saya serta keluarga yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga menjadikan Business Cases Report Magang MBKM.
8. Para sahabat dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Business Cases Report Magang MBKM ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Business Cases Report Magang MBKM ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang dapat digunakan untuk menyempurnakan Business Cases Report Magang MBKM ini. Semoga Business Cases Report Magang MBKM ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak berkepentingan.

Wassalamu'alaikum wr.wb



Semarang, 1 Februari 2023

Penulis

Mia Kasandra

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan Penulisan Magang.....	3
1.3 Sistematika Laporan.....	3
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	6
2.1 Profil Organisasi.....	6
2.1.1 Lokasi Perusahaan.....	8
2.1.2 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang.....	9
2.1.3 Uraian Pekerjaan Unit Sumber Daya Manusia dan Umum.....	11
2.1.4 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	14
2.1.5 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	15
2.1.6 Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	16
2.2 Aktivitas Magang.....	18
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH.....	22
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....	25
4.1 Teknologi Informasi.....	25
4.1.1 Pengertian Teknologi Informasi.....	25
4.1.2 Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi.....	25
4.1.3 Peran Teknologi Informasi dalam Perusahaan.....	26
4.2 Kinerja Karyawan.....	27

4.2.1	Pengertian Kinerja Karyawan.....	27
4.2.2	Aspek-aspek Kinerja Karyawan.....	28
4.2.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	29
4.3.	Kualitas Layanan Karyawan.....	30
4.3.1	Kualitas Layanan Karyawan.....	30
4.3.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Karyawan.....	31
4.4	Kualitas Kerja Karyawan.....	32
4.4.1	Pengertian Kualitas Kerja Karyawan.....	32
4.4.2	Indikator Kualitas Kerja Karyawan.....	32
4.5	Pelatihan Sumber Daya Manusia.....	33
4.5.1	Pengertian Pelatihan Sumber Daya Manusia.....	33
4.5.2	Pengaruh Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan... 34	
4.5.3	Peran Pelatihan Untuk Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia.....	35
BAB V	METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	36
5.1	Metoda Pengumpulan data.....	36
5.2	Analisis data.....	37
BAB VI	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
6.1	Analisis Masalah.....	43
6.1.1	Pelayanan Karyawan Yang Kurang Efektif.....	43
6.1.2	Kurangnya Pemanfaatan Dari Penggunaan Teknologi Informasi.....	43
6.1.3	Kurang Optimalnya Kualitas Kerja Karyawan.....	43
6.2	Pembahasan.....	43
6.2.1	Pelayanan karyawan kurang efektif.....	43
6.2.2	Kurangnya Pemanfaatan Dari Penggunaan Teknologi Informasi.....	45
6.2.3	Kurang Optimalnya Kualitas Kerja Karyawan.....	47
BAB VII	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	48
7.1	Kesimpulan.....	48
7.2	Rekomendasi.....	49
7.2.1	Rekomendasi Terkait Hasil Analisis BAB 6.....	49
7.2.2	Rekomendasi Terhadap Perusahaan Tempat Magang.....	50
7.2.3	Rekomendasi Terhadap Program Studi.....	50
BAB VIII	REFLEKSI DIRI.....	52
8.1	Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan Dan Relevan Di Tempat Magang52	

8.2 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Softskill Dan Kekurangan Softskill....	52
8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa.....	53
8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang.....	53
8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir Dan Pendidikan Mahasiswa.....	54
DAFTAR REFERENSI.....	55
LAMPIRAN.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 6.1 Daftar wawancara karyawan.....	42
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lokasi Perusahaan PT. Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang.....	9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT.Kereta Api (Perseo) Daop 4 Semarang.....	10
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bagian Sumber Daya Manusia.....	11
Gambar 2.4 Logo PT. Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang.....	15
Gambar 2.5 Logo Budaya PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang.....	16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Peserta Magang MB-KM.....	58
Lampiran 2 Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM.....	59
Lampiran 3 Logbook Peserta Magang MB-KM.....	66
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Magang MB-KM.....	71
Lampiran 5 Proses Pembimbingan Laporan Magang oleh DPL.....	84
Lampiran 6 Proses Pembimbingan oleh Dosen Supervisor.....	85
Lampiran 7 Surat Revisi Tanda Tangan Dosen Pembimbing dan Penguji.....	86



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu strategi dan penerapan menetapkan aspek manusia atau Sumber Daya Manusia di suatu kondisi manajemen, termasuk rekrutmen, memilih, mendidik, memberi reward dan evaluasi. Sedarmayanti (2009). Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Harris (2001) bahwa manajemen Sumber Daya Manusia mencakup perencanaan, kepegawaian, evaluasi dan kompensasi, peningkatan serta pelatihan yang efektif.

Kinerja Sumber Daya Manusia berperan penting kepada berhasil atau tidaknya perusahaan. Perusahaan harus mengawasi kerja tiap karyawannya apakah karyawan sudah melakukan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan baik. Penilaian kinerja begitu penting sebagai penentu apakah perusahaan konsisten menjalankan kerja sama dengan karyawan apabila kinerjanya optimal atau sebaliknya membatalkan kaitan kerja apabila kinerja karyawan tidak sesuai harapan (Elihami, 201:979-86)

Kinerja Sumber Daya Manusia sangat dipengaruhi beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi kinerja Sumber Daya Manusia yaitu masalah kerja, stress kerja, kewajiban, peningkatan pekerjaan dan persaingan, melainkan faktor pendorong yang tercipta dari sikap karyawan dalam mengatasi situasi

kerja, faktor kepemimpinan pula berpengaruh pada kemampuan karyawan dan pembagian gaji yang adil dan pantas.

Adapun masalah yang penulis temukan selama magang di PT Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang yaitu kualitas kerja yang kurang sehingga menyebabkan banyak pekerjaan yang terlambat yaitu kurang maksimalnya pihak Sumber Daya Manusia dalam menangani pembuatan JKN-KIS karyawan salah satunya yaitu ada salah satu karyawan yang sudah mengumpulkan syarat syarat pembuatan JKN-KIS tetapi datanya hilang dan harus mengumpulkan data lagi, kurang kesadaran dalam penyerahan arsip yaitu sertifikat Diklat yang keluar pada tahun 2019 dibuat dan diserahkan pada tahun 2022 sehingga masalah ini membuat kinerja Sumber Daya Manusia menjadi kurang optimal dalam pelayanan karyawan.

Kartu Indonesia Sehat (KIS) sendiri merupakan kartu dengan fungsi yang memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gratis. Fungsi KIS dapat digunakan oleh pengguna di fasilitas medis primer dan lanjutan.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mempunyai multi manfaat, secara medis dan maupun non medis. Ia mempunyai manfaat secara comprehensive yakni pelayanan yang diberikan bersifat paripurna mulai dari preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif. Dengan menggunakan JKN KIS karyawan di PT KAI (Persero) Daop 4 Semarang dapat memanfaatkannya yaitu digunakan pada saat karyawan sakit atau salah satu anggota keluarga yang

sakit karena dalam pembuatan JKN KIS pada PT KAI (Persero) Daop 4 Semarang karyawan juga dapat mendaftarkan satu KK.

1.2 Tujuan Penulisan Magang

1. Mengetahui bagaimana prosedur pelayanan di SDM PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pada bagian SDM PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang.
3. Memperoleh wawasan dan pengalaman dari pekerjaan nyata yang sesuai dengan teori yang diperoleh dibangku kuliah (sesuai dengan latar belakang pendidikannya).

1.3 Sistematika Laporan

Dalam pembuatan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab 1 berisi penjelasan mengenai latar belakang dari topik yang dipilih dan tujuannya.

BAB II : PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS PROGRAM MAGANG

Bab ini berisi tentang profil perusahaan secara spesifik yang menjadi konteks dari topic yang dipilih dan uraian seluruh aktivitas selama Praktik Kerja Lapangan.

BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang teori yang terkait dengan topik Laporan Praktik Kerja Lapangan dan analisis kasus dengan menggunakan teori atau metode yang relevan.

BAB IV : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang kesimpulan pendapat tentang topik yang dianalisis serta rekomendasi terhadap perusahaan dan prodi terkait dengan hasil analisis.

BAB V : METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang cara mahasiswa mengumpulkan data dan informasi dari perusahaan yang berguna untuk mendukung validitas dalam analisis data.

BAB VI : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan kembali masalah yang menjadi topik pembahasan serta menganalisis mengenai strategi memperkuat promosi melalui harga dan tingkat penjualan.

BAB VII : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini mencakup kesimpulan yang berisikan masalah dari topik pembahasan, serta rekomendasi yang berisikan hal-hal yang perlu diperbaiki organisasi tempat magang dan pegawai yang dalam organisasi tempat magang.

BAB VIII : REFLEKSI DIRI

Menjabarkan manfaat magang terhadap mahasiswa, mengidentifikasi kunci sukses dalam bekerja berdasarkan pengalaman yang didapatkan

tempat magang. Serta menjabarkan mengenai rencana pengembangan karir dan pendidikan selanjutnya.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang turun tangan kebaikan alat alat transportasi perantara spirit di Indonesia yang menyeluruhi dunia alat alat transportasi pengikut dan barang. Pada kurun kolonialisme Belanda, kebaikan perkeretapian di Indonesia dikuasai oleh Kolonial Belanda. Setelah maklumat independensi depan 17 Agustus 1945, peservis perantara spirit diambil tukar pecah Jepang depan 28 September 1945. Selanjutnya 28 September 1945 diresmikan seumpama Hari Kereta Api. Perusahaan ini terkejar dinamakan seumpama Djawatan Kereta Api Repoeblik Indonesia (DKARI), Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA), Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) dan nanti berganti bekerja Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA) depan mengharamkan menepis Januari 1991, berdi depan berganti lagi bekerja PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi tiga periode, yaitu masa kolonial, sebagai organisasi pelayanan publik dan sebagai perusahaan jasa. Pada masa kolonial Industri perkeretaapian dimulai pada tahun 186 ketika Namlooze Venootschap Nederlanche Indische Spoorweg Maatschappij memprakarsai pembangunan jalur kereta api di dalam dan di luar Jawa. Perusahaan-perusahaan yang terlibat dalam industri perkereta apian kolonial adalah Staat Spoorwegen, Verenigde Spoorwegenbedrifj dan Deli Spporwegen Maatscappij. Era perusahaan berorientasi layanan publik dimulai pada awal

selama kemerdekaan Indonesia. Pada tanggal 25 Mei, berdasarkan Peraturan Pemerintah tanggal 22 Desember 1963, Pemerintah Republik Indonesia mendirikan Perusahaan Kereta Api Negara (PNKA). Pada tanggal 15 September 1997, berdasarkan peraturan pemerintah 5 no. 61 Tahun 1971, PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Sebagai Badan Usaha Milik Negara atau perusahaan jasa, PT Kereta Api Indonesia (Persero) saat ini mengoperasikan untuk melayani masyarakat dengan dana subsidi pemerintah.

Daerah operasi Semarang 4 memiliki enam stasiun utama, antara lain stasiun Semarang Tawang, stasiun Semarang Poncol, stasiun Pekalongan, stasiun Tegal, stasiun Bojonegoro dan stasiun Cepu, sedangkan kelas menengah meliputi stasiun Kedungjati, stasiun Gambirringan, stasiun Weleri, Comal dan Pemalang. Stasiun. Depo kereta api terletak di stasiun Semarang Poncol, sedangkan depo lokomotif tidak jauh dari stasiun Semarang Poncol.

Selain jumlah yang besar, PT KAI memiliki status kepegawaian yang cukup unik, antara lain mantan PNS, PNS dan karyawan PT Murni, selalu berdasarkan senioritas, skala gaji yang tidak kompetitif, serta struktur organisasi yang berorientasi pada produk. Layanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia antara lain yaitu kereta penumpang (terdiri dari kelas eksekutif, kelas campuran, dan kelas ekonomi), kereta api local, comuter, kereta api bandara, kereta wisata, kereta barang (yang terdiri dari kereta barang peti kemas, kereta barang semen, kereta barang bahan bakar minyak, kereta barang pupuk, dan kereta barang cepat).

Beberapa anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia yaitu KAI Service, KAI Bandara, KAI Comuter, KAI Wisata, KAI Logistik, dan KAI Properti.

Saat ini perkeretaapian Indonesia masih dioperasikan hanya oleh PT KAI meskipun pemerintah telah membuka pintu investasi di bidang perkeretaapian melalui UU Perkeretaapian Nomor 23 Tahun 2007. Namun, sejauh ini belum ada perusahaan yang diminati investor swasta. menginvestasikan ,% modal pada jasa perkeretaapian. Ketika Ignasius Jonan menjabat sebagai Ketua dan CEO PT KAI, PT KAI mengalami perubahan yang sangat signifikan, mulai dari perubahan orientasi budaya perusahaan hingga perubahan sifat substansi teknis perusahaan. Perubahan ini mau tidak mau mengubah citra perusahaan di mata para pemangku kepentingannya, dimana unsur-unsur pembentuk citra tersebut dapat ditentukan oleh beberapa faktor.

2.1.1 Lokasi Perusahaan

Perusahaan yang dijadikan tempat pelaksanaan magang oleh penulis adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang. Daerah Operasi 4 Semarang merupakan salah satu daerah operasi perkeretaan Indonesia di bawah lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero). Berikut ini adalah rincian lokasi perusahaan :

Nama Perusahaan : PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4
Semarang

Alamat : Jalan MH Thamrin No. 3, Miroto, Semarang Tengah,
Kota Semarang, Jawa Tengah

Berikut adalah lokasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang



Gambar 2.1 Lokasi Perusahaan PT. Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang

2.1.2 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang

Susunan Organisasi di bawah Daerah Operasi 4 Semarang terdiri atas :

- a. Deputy Daerah Operasi 4 Semarang
- b. Bagian Hubungan Masyarakat Daerah
- c. Bagian Hukum
- d. Bagian Sumber Daya Manusia dan Umum
- e. Bagian Keuangan
- f. Bagian Sistem Informasi
- g. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Bentuk Struktur Organisasi Bagian Sumber Daya Manusia dan Umum

Struktur Organisasi Unit SDM dan Umum Daop IV Semarang



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Bagian Sumber Daya Manusia

2.1.3 Uraian Pekerjaan Unit Sumber Daya Manusia dan Umum

Dibawah ini adalah uraian pekerjaan dan unit Sumber Daya Manusia dan umum sesuai dengan Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : PER.U/KO.104/IX/7/KA-201 tentang Organisasi dan Tata Laksana Daerah Operasi 4 Semarang.

Unit SDM dan Umum Daerah Operasi 4 Semarang dipimpin oleh seorang Manager SDM dan Umum yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Executive Vice President.

Pasal 12

Manager SDM dan Umum mempunyai fungsi dan tanggung jawab :

- 1) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat, di wilayah Daerah Operasi 4 Semarang;
- 2) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) secara berkelanjutan dan pengelolaan risiko di Unit kerjanya;
- 3) Melakukan perencanaan dan pemenuhan kebutuhan pegawai yang diperlukan untuk menjamin keselamatan perjalanan kereta api dan langirsan di Daerah Operasi 4 Semarang;
- 4) Menyusun program pengelolaan dan evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia (SDM);
- 5) Menyusun program pengendalian biaya pegawai Daerah Operasi 4 Semarang;
- 6) Mengelola kegiatan administrasi kerumahtanggaan, protokoler dan umum;
- 7) Mengelola dokumen perusahaan, perpustakaan, penatausahaan arsip dan pusat arsip;
- 8) Mengelola tata usaha dan pelayanan operasi sarana telekomunikasi serta pemberian informasi/warta dinas (WAD);
- 9) Mengupayakan pengembangan kompetensi pekerja di Daerah Operasi 4 Semarang melalui pelatihan terutama yang berkaitan dengan keselamatan;
- 10) Melakukan pembinaan SDM dan pembinaan terkait keselamatan berkoordinasi dengan senior manager-manager terkait;

Pasal 13

Dalam menjalankan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya, Manager SDM dan Umum Daerah Operasi 4 Semarang dibantu oleh :

- a. Junior Manager Sumber daya Manusia dan Umum mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melaksanakan pengelolaan SDM meliputi: perencanaan kebutuhan SDM, administrasi dan sistem informasi SDM, pembinaan, pengembangan, pelatihan, sertifikasi dan pengendalian/evaluasi kinerja SDM serta pelaksanaan perhitungan seluruh biaya pegawai non gaji dan penyusunan program pengendalian biaya pegawai.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, Junior Manager SDM dibantu

Oleh (dua) Junior Supervisor yaitu :

- 1) Junior Supervisor Payroll Applications yang bertugas melakukan entry dan update data pendapatan non gaji, transaksi Kenaikan Gaji Berkala (KGB), Kenaikan Pangkat (KP) dan tunjangan pegawai. Berikut analisa dan laporannya apabila belum terbackup di payroll sebagai dalam dari mutasi keluarga dan mutasi jabatan serta menyiapkan laporan biaya pegawai non gaji;
- 2) Junior Supervisor Human Resources (HR) Applications yang bertugas melakukan entry dan update data pegawai meliputi usulan penghargaan, hukuman disiplin, ucapan terimakasih dari

Direksi, pensiun, mutasi keluarga dan mutasi jabatan serta menyiapkan laporan data kekuatan pegawai

- b. Junior Manager Kerumahtanggaan dan Protokoler, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melaksanakan pengelolaan kegiatan kerumahtanggaan dan protokoler di lingkungan Kantor Daerah Operasi 4 Semarang, pengaturan transportasi (poolmobil) dan akomodasi, pengadaan perlengkapan dan keperluan kantor, serta alat tulis kantor (ATK, pencatatan) barang-barang inventaris, pengelolaan dan pengawasan Griya Karya di wilayah Daerah Operasi 4 Semarang;
- c. Senior Supervisor Dokumen, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melaksanakan pengelolaan dokumen perusahaan dan kepustakaan meliputi nota surat menyurat dinas baik internal maupun eksternal, surat keputusan, instruksi, maklumat, surat edaran, kontrak, peraturan Perundang-undangan terkait perkeretaapian, peraturan-peraturan dinas dan peraturan relevan lainnya serta penatausahaan dan pusat arsip;
- d. Kepala Kantor Pelayanan Warta (KKPW), mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melaksanakan Pelayanan Operasi Sarana Telekomunikasi, memproses dan melaksanakan pemberian Informasi/telegram, Kepala Kantor Pelayanan Warta (KKPW), terdiri dari :
 - 1) Kepala Kantor Pelayanan Warta (KKPW) Semarang Tawang
 - 2) Kepala Kantor Pelayanan Warta (KKPW) Tegal

2.1.4 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

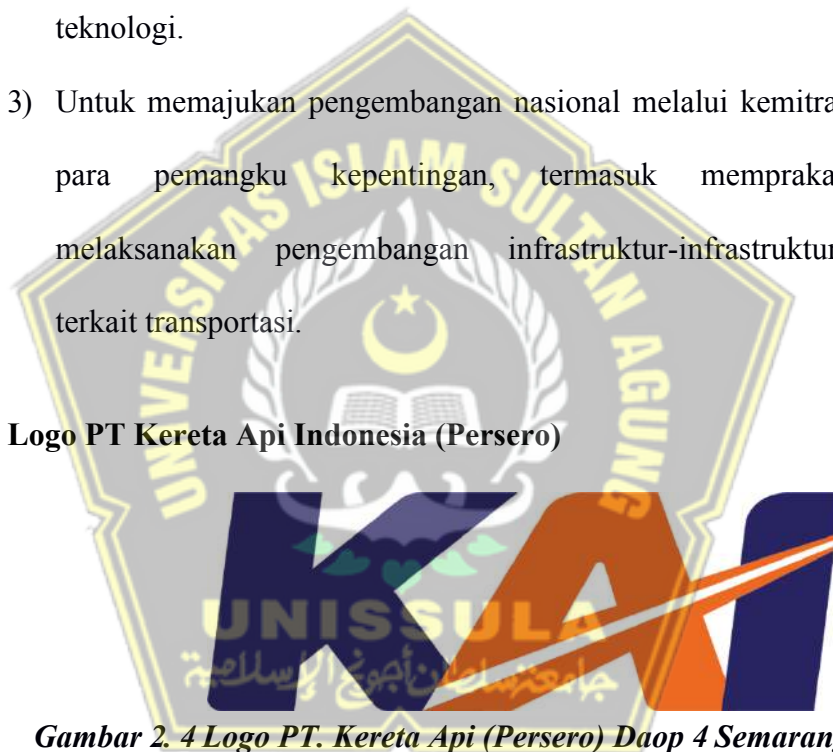
- a. Visi:

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia

b. Misi:

- 1) Untuk menyediakan system transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 2) Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investigasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi.
- 3) Untuk memajukan pengembangan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

2.1.5 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)



Gambar 2. 4 Logo PT. Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang

Karakter huruf A menggambarkan kepribadian KAI yaitu berpikiran maju, berpikiran terbuka, dan dapat dipercaya. Grafis yang solid namun bersahabat dengan warna yang berbeda dalam huruf harus mencerminkan hubungan yang harmonis dan berwibawa antara KAI dan semua pemangku kepentingan.

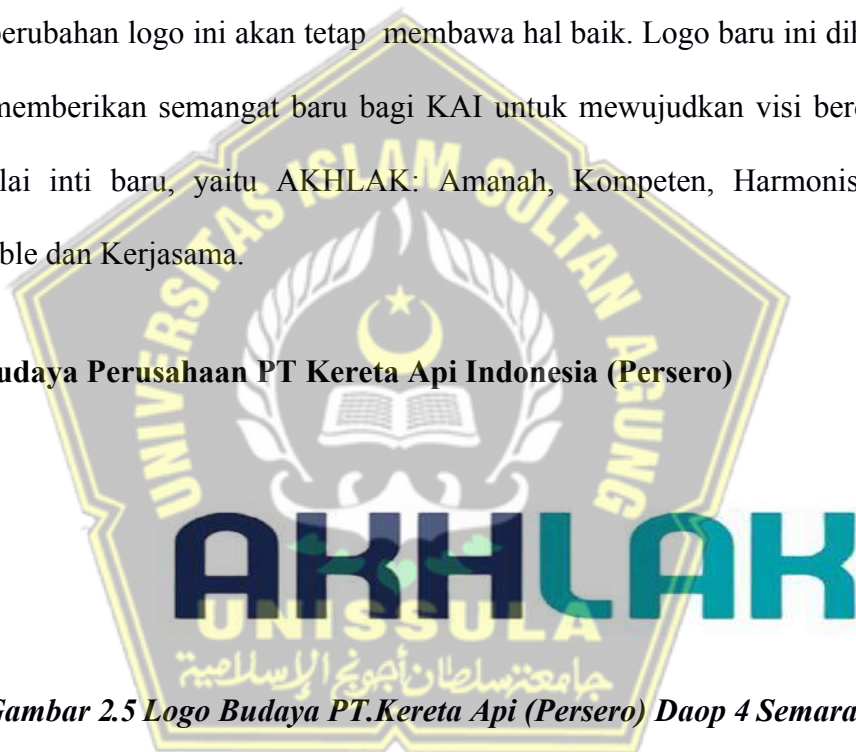
Warna logo KAI adalah biru tua dan oranye. Arti warna biru tua melambangkan stabilitas, profesionalisme, kepercayaan dan keyakinan.

Sedangkan arti oranye melambangkan semangat, kreativitas, tekad, kesuksesan dan kebahagiaan.

PT KAI diharapkan terus berkembang dan menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik, andal dan terintegrasi, serta ke depannya dapat menghubungkan Indonesia dari Sabang hingga Merauke.

Meski perubahan logo ini menuai kritik dari banyak penggemar, kami yakin perubahan logo ini akan tetap membawa hal baik. Logo baru ini diharapkan dapat memberikan semangat baru bagi KAI untuk mewujudkan visi berdasarkan nilai-nilai inti baru, yaitu AKHLAK: Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptable dan Kerjasama.

2.1.6 Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero)



Gambar 2.5 Logo Budaya PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang

a. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

- 1) Memenuhi janji dan komitmen
- 2) Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan
- 3) Berpegang teguh kepada nilai dan etika

b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

- 1) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
- 2) Membantu orang lain belajar
- 3) Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

c. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan

- 1) Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
- 2) Suka menolong orang lain
- 3) Membangun lingkungan kerja yang kondusif

d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

- 1) Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
- 2) Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
- 3) Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

e. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan atau menghadapi perubahan

- 1) Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
- 2) Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi

3) Bertindak proaktif

f. Kolaboratif

Membangun kerjasama yang sinergis

- 1) Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi
- 2) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
- 3) Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

2.2 Aktivitas Magang

Adapun tugas-tugas yang diberikan selama penulis melaksanakan Magang di unit Sumber Daya Manusia dan Umum PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang yang relevan dengan bidang studi Manajemen yang telah dipelajari di perkuliahan adalah sebagai berikut :

- a. Membantu pelaksanaan diklat untuk pegawai di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang

Didalam PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang terdapat kegiatan Pendidikan dan Pelatihan untuk semua karyawan dan calon karyawan guna untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap agar dapat menjalankan tugas dalam jabatannya secara professional.

- b. Melakukan pengadministrasian surat/dokumen masuk dan dokumen pada buku ekspedisi dan mendistribusikan surat/dokumen yang berada di Kantor PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang.

c. Membuat NameTag untuk Mahasiswa Magang

Salah satu tugas pada unit Sumber Daya Manusia yaitu membuat nametag untuk mahasiswa magang bertujuan untuk membedakan mahasiswa magang dengan karyawan pada perusahaan.

d. Menscan sertifikat pegawai kemudian di upload ke application e-office PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang.

Kegiatan Diklat mendapatkan sertifikat berguna untuk memastikan keahlian karyawan yang telah didapatkan selama menjadi kegiatan pelatihan dan pelatihan.

e. Melakukan rekap nilai dan menginput hasil tes diklat.

Nilai hasil tes diklat direkap dan dihitung dulu lalu setelah itu diinput di e-office PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang guna untuk membuat sertifikat diklat.

f. Membuat pengajuan BPJS Karyawan

Karyawan mengumpulkan data berupa fotocopy KK kepada pihak SDM untuk dibuatkan BPJS Karyawan.

g. Merekap tagihan MCU

Salah satu tugas di unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang yaitu mendata dan merekap hasil MCU karyawan yang sudah melakukan MCU di klinik atau rumah sakit yang sudah bekerja sama dengan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang.

h. Merekap penyerahan barang inventaris tidak terpakai

Barang inventaris seperti meja, kursi, almari yang sudah tidak terpakai atau rusak di data dan diserahkan kepada pusat untuk diperbaiki atau diganti dengan yang baru.

- i. Membantu acara recruitmen calon karyawan baru PT KAI (Persero) Daop 4 Semarang

Salah satu kegiatan di unit Kesehatan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang yaitu melakukan tes kesehatan untuk recruitmen calon karyawan baru.

- j. Merekap pengeluaran kotak P3K dan paket P3K

Setiap unit di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang dan posko disetiap staisun diberikan kotak P3K oleh unit kesehatan maka dari itu harus di data agar tidak bingung.

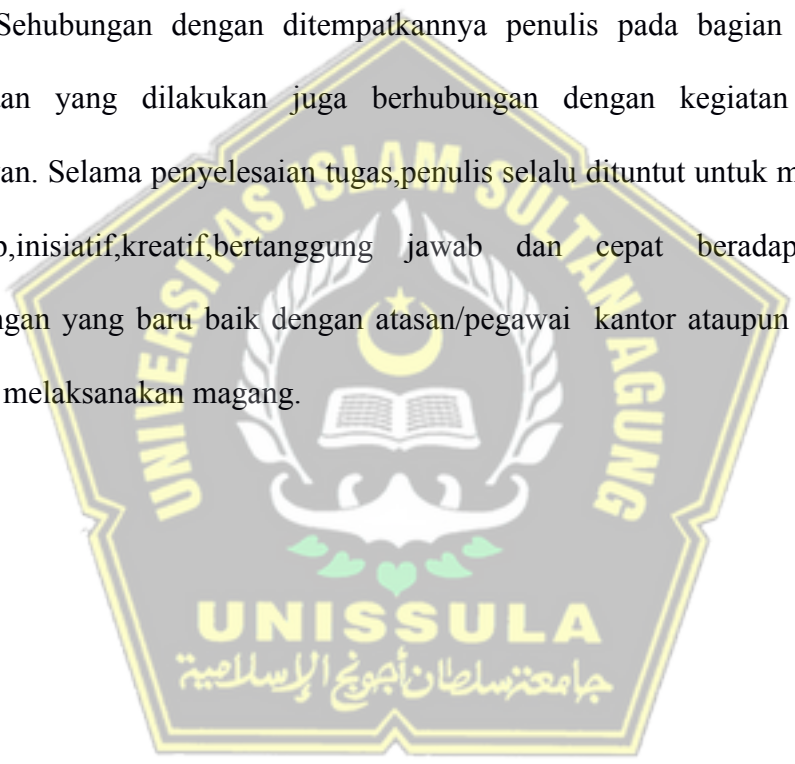
- k. Merekap petugas posko pelayanan stasiun dan Rapid tes Daop 4 Semarang Mendata nama-nama karyawan yang bertugas di posko pelayanan di setiap stasiun karena petugas posko pelayanan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang dilakukan secara bergantian oleh karyawan.

- l. Merekap brizzi BUMN untuk karyawan PT KAI (Persero) Daop 4 Semarang

Salah satu tugas di unit Sumber Daya Manusia yaitu membuat Brizzi BUMN untuk karyawan yang berguna untuk melakukan berbagai jenis transaksi untuk Brizzi BUMN karyawan yang sudah jadi didata untuk diberikan kepada karyawan.

Untuk tugas-tugas yang belum pernah didapatkan sebelumnya di bangku perkuliahan merupakan sebuah pengetahuan dan pengalaman baru yang sangat berguna bagi penulis di kemudian hari. Beberapa tugas tersebut adalah mengoperasikan microsoft office dan administrasi surat menyurat yang sebelumnya hanya didapatkan melalui kelas daring sekarang dapat menerapkan ilmu tersebut secara langsung.

Sehubungan dengan ditempatkannya penulis pada bagian SDM, maka pekerjaan yang dilakukan juga berhubungan dengan kegiatan pengelolaan karyawan. Selama penyelesaian tugas, penulis selalu dituntut untuk memiliki sikap tanggap, inisiatif, kreatif, bertanggung jawab dan cepat beradaptasi dengan lingkungan yang baru baik dengan atasan/pegawai kantor ataupun dengan yang sedang melaksanakan magang.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Suatu organisasi pasti memiliki permasalahan baik itu permasalahan yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia, Keuangan, Teknologi, Pemasaran, dll. Begitu pula organisasi yang menjadi tempat magang saya, dari uraian kegiatan harian magang dari bulan Februari- Juni ada beberapa permasalahan yaitu kualitas kerja yang kurang sehingga menyebabkan banyak pekerjaan yang terlambat yaitu diantaranya kurang maksimalnya pihak SDM dalam menangani pembuatan JKN-KIS karyawan salah satunya yaitu ada salah satu karyawan yang sudah mengumpulkan syarat syarat pembuatan JKN-KIS tetapi datanya hilang dan harus mengumpulkan data lagi, kurang kesadaran dalam penyerapan arsip yaitu sertifikat diklat yang keluar pada tahun 2019 dibuat dan diserahkan pada tahun 2022 sehingga masalah ini membuat kinerja Sumber Daya Manusia menjadi kurang optimal dalam pelayanan karyawan.

Kurangnya kualitas kerja yang terjadi pada pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang yaitu adanya karyawan yang kurang pelatihan dalam melakukan pekerjaan sehingga berpengaruh dalam kinerja pelayanan, dan kurangnya penggunaan teknologi informasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang.

Terdapat tiga masalah yang saya temukan di unit Sumber Daya Manusia yaitu :

1. Pelayanan Karyawan yang kurang efektif meliputi kurangnya kesadaran terhadap tanggung jawab yang diberikan, terlambatnya karyawan dalam

penyelesaian tugas, kurang telitinya karyawan dalam men yimpan berkas karyawan.

2. Kurangnya pemanfaatan dari penggunaan teknologi informasi meliputi kurangnya memanfaatkan perangkat mobile dan internet, kurangnya memanfaatkan platform email, kurangnya pelatihan dan pengetahuan mengenai system teknologi informasi.
3. Kurang optimalnya kualitas kerja karyawan meliputi banyak karyawan yang menghabiskan waktu untuk mengobrol dengan karyawan lain, terdapat karyawan yang masih bersantai-santai, terdapat karyawan yang datang terlambat dan menyelesaikan tugas tidak tepat waktu.

Dilihat dari berbagai macam kegiatan didalam kehidupan sehari-hari manusia,jika semua dilakukan dengan diadakannya penggunaan digitalisasi pasti pelayanan akan berjalan lancar dan bisa mencapai tujuan yang diinginkan.

Selama magang dari bulan Februari sampai dengan juni saya beberapa kali membantu di bidang Sumber Daya Manusia untuk merekap data pegawai PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang, jadi saya mengetahui bagaimana prosedur recruitmen pegawai dari calon pekerja sampai pensiun dan selama magang saya pula mengamati banyak pegawai yang kinerjanya kurang efektif. Karena Sumber Daya Manusia merupakan penggerak utama organisasi perusahaan, sumber daya manusia harus dikelola secara optimal, dan diberi perhatian yang ekstra dan memenuhi hak-haknya. Selain itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang teruji kemampuan, keterampilan setia kepada perusahaan, bersemangat dalam mencapai tujuan perusahaan. Jika

perusahaan tidak dapat menyikapi hal tersebut, maka akan berimbas pada terhambatnya kelangsungan kegiatan dalam suatu perusahaan.

Penyelenggaraan pelayanan dan pemenuhan Sumber Daya Manusia di sebuah perusahaan menunjukkan kinerja yang bervariasi, salah satunya yaitu perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 4 Semarang. Beberapa perusahaan berhasil mengembangkan inovasi dalam manajemen pelayanan dengan mengembangkan berbagai pelayanan yang maksimal. Dengan demikian perusahaan harus lebih cerdas dalam mengelola pelayanan publik bagi konsumen, sehingga konsumen bisa lebih nyaman saat menggunakan pelayanan tersebut, dan nantinya pada saat pelayanan tersebut bisa memiliki nilai tambah untuk kedepannya.

Masalah terkait dengan kinerja pelayanan ini penting dikarenakan kinerja pelayanan ini berkaitan dengan Sumber Daya Manusia, yang mana Sumber Daya Manusia adalah penggerak segala system di perusahaan, jika Sumber Daya Manusia atau karyawan yang ada di perusahaan tidak memiliki kinerja pelayanan yang efektif dalam melaksanakan pekerjaannya secara tepat waktu itu akan menghambat tercapainya tujuan perusahaan serta bisa mempengaruhi lingkungan kerja menjadi kurang nyaman serta kurang kondusif.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Teknologi Informasi

4.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi yaitu kata teknologi dan informasi mempunyai beberapa terminologi. Kata ini kerap dipakai di dunia pendidikan dengan penyebutan pendidikan teknologi, teknologi pendidikan, teknologi informasi, informasi dan teknologi komunikasi, keterampilan informasi, informasi buta sastra, dan informasi mencari ilmu. Terkadang terminologi ini disebut dengan kemampuan computer, kemampuan komunikasi, komunikasi mencari ilmu, maka kata terminologi kadang-kadang membingungkan. Liliweri (2009)

Teknologi informasi membolehkan perusahaan untuk menciptakan strategi bisnis baru agar membantu perusahaan menghadapi persaingan dan agar membantu perusahaan menghadapi persaingan dan agar membantu perusahaan menghadapi persaingan dan mengembangkan produktivitas. Agar teknologi informasi bisa digunakan sebaik mungkin untuk kebutuhan strategi bisnis sehingga pengelolaannya perlu diperhatikan dengan baik. (Riskiono, 2018)

4.1.2 Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi

Adapun tujuan dari teknologi informasi yaitu untuk memudahkan karyawan dalam mengerjakan tugasnya, dapat menyelesaikan masalah yang dialami perusahaan, menjadikan kreativitas, efektivitas dan efisiensi dalam melaksanakan tugasnya.

Terdapat enam fungsi teknologi informasi menurut Sutarman (2009) meliputi :

- 1) Capture (penangkapan) yaitu sebagai alat pemasuk data dari mouse, touchscreen dan keyboard.
- 2) Processing (pemrosesan) yaitu mengganti data yang diperoleh dari device menjadi sebuah keterangan berbentuk cetak, foto maupun video.
- 3) Generation (menghasilkan) yaitu memperoleh informasi yang berguna dari pengolahan data yang masuk.
- 4) Storage (penyimpanan) yaitu menyimpan dan mencatat data dan informasi kedalam media seperti flashdick, harddisk, DVD.
- 5) Retrieval (pencarian) yaitu menelusuri data yang sudah tersimpan kedalam penyimpanan.
- 6) Transmission (transmisi) yaitu bisa mengirimkan data dari tempat satu ketempat yang lain melalui jaringan komunikasi.

4.1.3 Peran Teknologi Informasi dalam Perusahaan

Peran teknologi informasi untuk perusahaan begitu penting berguna untuk mengembangkan kualitas informasi dan sebagai alat pendukung ataupun cara yang andal untuk menyatukan dan mengolah data secara cepat dan akurat dan untuk pembuatan produk layanan baru untuk daya saing menghadapi persaingan. Selain itu, teknologi informasi berperan untuk mempercepat waktu dan pengeluaran yang dalam waktu Panjang dapat memberi manfaat ekonomis yang besar. Penerapan teknologi informasi pada perusahaan mempunyai maksud berbeda karena penggunaan teknologi informasi berguna untuk pendorong usahanya.

Peran teknologi informasi bisa dilihat menggunakan kategori yang diperkenalkan G. R Terry dikutip oleh Perdana (2009) terdapat lima peran teknologi informasi yaitu fungsi operasional, fungsi monitoring and control, fungsi planning dan decision, fungsi communication dan fungsi interorganizational.

4.2 Kinerja Karyawan

4.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja yaitu berasal dari kata performance. Sedangkan performance disebutkan menjadi hasil pekerjaan dan prestasi kerja. Kinerja adalah penerapan atas rencana yang sudah disusun itu. Penerapan kinerja dilaksanakan karena sumber daya manusia yang mempunyai kapasitas, keahlian, semangat serta kebutuhan. Wibowo (2007). Sedangkan menurut Hasibuan (2001) kinerja atau prestasi kerja yaitu hasil pekerjaan yang diperoleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang diserahkan untuk karyawan berdasarkan keahlian, pengetahuan, ketekunan dan waktu.

variabel kinerja karyawan menurut Soedjono (2005)

- Kualitas yaitu hasil kegiatan yang dilaksanakan mengarah sempurna dan mencukupi tujuan yang diinginkan dari kegiatan tersebut.
- Kuantitas yaitu total yang diwujudkan dan jumlah kegiatan yang bisa diselesaikan.
- Ketepatan waktu yaitu bisa mengatasi saat waktu yang sudah diajukan dan mengoptimalkan waktu yang disediakan buat kegiatan lain.

- Efektivitas yaitu penggunaan sebanyak-banyaknya sumber daya yang terlihat pada perusahaan sebagai memajukan manfaat dan meminimalisir kerugian.
- Kemandirian yaitu bisa dilaksanakan melalui pekerjaan tanpa dukungan untuk meminimalisir hasil yang tidak menguntungkan.
- Komitmen kerja yaitu kewajiban kerja pegawai dan perusahaannya.
- Kewajiban karyawan kepada perusahaannya

Untuk mendapatkan tingkat kinerja yang tinggi, karyawan perlu sanggup melaksanakan tugas dengan bagus (motivasi), perlu sanggup melaksanakan tugas secara efektif (kapasitas), serta perlu mempunyai perlengkapan, sumber daya, perlengkapan dan informasi guna melaksanakan tugas (lingkungan). Kelemahan di salah satu kategori ini membuat kinerja menurun. Tingkatan kinerja bisa ditinjau saat hal kuantitas dan kualitas cocok menggunakan standar yang diterapkan oleh perusahaan bisa terbentuk (bisa dideskripsikan dengan ukuran atau standar).

4.2.2 Aspek-aspek Kinerja Karyawan

Aspek-aspek kinerja karyawan menurut Mangekunegara (2010) bahwa kinerja karyawan yaitu hasil kerja seperti kualitas dan kuantitas yang diperoleh karyawan saat menjalankan pekerjaannya yaitu sebagai berikut :

1. Hasil kerja bagaimana karyawan memperoleh suatu hal yang dijalankan.

2. Kedisiplinan yaitu ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan, cara karyawan mengatasi pekerjaannya sebanding dengan desakan waktu yang diperlukan.
3. Tanggung jawab dan Kerjasama yaitu cara karyawan agar bisa melaksanakan pekerjaan dengan maksimal dengan ada dan tidaknya pemeriksaan.

4.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Siagian (2009) menerangkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor yaitu : gaji, kawasan kerja, budaya perusahaan, kepemimpinan dan motivasi kerja, ketepatan kerja, kepuasan kerja serta komunikasi.

Sedangkan menurut Handoko (2001) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu :

1. Motivasi yaitu faktor penggerak penting yang membuat karyawan bekerja itu dengan adanya keinginan yang perlu terwujud. Keinginan-keinginan ini berkaitan dengan karakter seseorang untuk memperoleh hasil maksimal dalam pekerjaannya.
2. Kepuasan kerja yaitu menggambarkan pandangan karyawan kepada tugasnya. Tampak dari perlakuan karyawan yang baik kepada tugasnya.
3. Tingkat stress yaitu keadaan kekhawatiran yang menularkan emosi, cara berasumsi dan keadaan saat ini. Tingkat stress yang banyak bisa membahayakan keahlian karyawan.

4. Kondisi pekerjaan yaitu bisa mempengaruhi kemampuan antaranya tempat kerja, ventilasi dan cahaya diruang kerja.
5. Sistem kompensasi yaitu balas jasa yang diperoleh karyawan dari hasil kerja yang dilaksanakannya kepada perusahaan.
6. Desain pekerjaan yaitu fungsi pemilihan aktivitas-aktivitas kerja karyawan secara individu ataupun kelompok secara organisasional.

Peluang besar kinerja karyawan menurun jika salah satu faktor ini menurun atau bahkan tidak ada. Contohnya Sebagian karyawan mempunyai keahlian untuk melaksanakan tugasnya dan bekerja dengan maksimal tetapi perusahaan menyerahkan peralatan yang kurang canggih. Masalah kinerja yaitu hasil kerja yang diperoleh karyawan Ketika melaksanakan pekerjaannya dan tanggung jawab. Kinerja mencakup kualitas output dan pengetahuan saat bekerja.

4.3. Kualitas Layanan Karyawan

4.3.1 Kualitas Layanan Karyawan

Menurut (Tjiptono F. , Service marketing: Esensi dan Aplikasi, 2009) mengatakan bahwa kualitas layanan karyawan yaitu suatu gambaran usaha dalam mencukupi kebutuhan konsumen dan ketelitian pengurainya ketika menyamakan keinginan konsumen. Selain itu menurut (Hermawan, 2018) meringkas bahwa kualitas layanan yaitu susunan bentuk sempurna dari suatu pembuatan atau pelayanan yang bisa membagikan keahlian dalam memenuhi keperluan dan harapan publik. Demikian, perusahaan yang memberikan layanan, memerlukan hubungan secara umum antara konsumen dan owner, faktor dari tingkah laku

karyawan contohnya perilaku dan kemampuan dalam mengutarakan informasi yaitu hal penting yang membuat perbedaan usaha membalas yang baik (lovelock, 2011)

4.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Karyawan

Menurut Moenir, (2002) ada beberapa faktor yang membantu berjalannya layanan yang baik yaitu :

- 1) Faktor kesadaran para karyawan yang berhubungan dalam pelayanan.
- 2) Faktor aturan yang merupakan dasar kerja pelayanan.
- 3) Faktor organisasi yang menjadi jalan dan pola yang menguatkan hubungan metode aktivitas pelayanan.
- 4) Faktor kemampuan karyawan.
- 5) Faktor sarana dalam pengoperasian tugas layanan.

Metode pengukuran kualitas layanan dengan sepuluh dimensi disebut metode SERVQUAL (Service Quality). Dari sepuluh dimensi diringkas menjadi lima dimensi. Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman, et all (Tjiptono, 2002) meliputi :

- 1) Bukti langsung (tangibles) yaitu sarana fisik, alat-alat, karyawan dan alat komunikasi.
- 2) Keandalan (rehabilitate) yaitu keahlian menyampaikan pelayanan yang dijamin cepat, akurat dan optimal.

- 3) Daya tanggap (responsiveness) yaitu harapan karyawan untuk mendukung konsumen dan menyampaikan pelayanan dengan cepat.
- 4) Jaminan (assurance) yaitu meliputi wawasan, keahlian dari bahaya dan akibat atau ragu.
- 5) Empati (emphaty) yaitu keringanan dalam melaksanakan komunikasi yang benar, mengetahui kebutuhan konsumen.

4.4 Kualitas Kerja Karyawan

4.4.1 Pengertian Kualitas Kerja Karyawan

Menurut Rivai (2005:309) konsep kerja yaitu tingkah laku asli yang ditampakkan tiap individu untuk kinerja yang diperoleh karyawan sebanding dengan kapasitasnya dalam perusahaan. Adapun menurut pendapat Yaslis (2005:55) mengemukakan bahwa arti kerja yaitu performa, hasil kreasi karyawan baik kualitas ataupun kuantitas. Maka dari itu bisa disimpulkan kinerja yaitu hasil yang diperoleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan kewajiban setara dengan standar tiap perusahaan.

4.4.2 Indikator Kualitas Kerja Karyawan

Indikator dalam mengukur kualitas kerja karyawan menurut Mathis (2010:324) yaitu :

- 1) Quantity of output (kuantitas keluaran) yaitu patokan keluaran (output) bertambah banyak berguna sebagai penilai kinerja karyawan pada bagian pembuatan atau proses.
- 2) Quality of output (kualitas keluaran) yaitu apabila yang dipakai untuk menghitung kinerja karyawan tersebut.

- 3) Timelines of output (waktu keluaran) yaitu ketelitian waktu yang dipakai untuk membuat suatu barang biasa dipakai untuk ukuran atau penghitungan kinerja karyawan.
- 4) Presences of work (tingkat kehadiran) yaitu bila kedatangan karyawan kurang dalam standar hari kerja yang diaturkan jadi karyawan tidak sanggup memberi peran yang terbaik kepada perusahaan.
- 5) Efficiency of work completed (efisiensi pekerjaan yang telah diselesaikan) yaitu melaksanakan pekerjaan di perusahaan dengan maksud untuk mendapat hasil yang diinginkan dengan cara seminim kali sesuai standar yang ditetapkan.
- 6) Effectiveness of work completed (efektivitas pekerjaan yang telah diselesaikan) yaitu tugas dikatakan efisien bila dikerjakan sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh perusahaan.

4.5 Pelatihan Sumber Daya Manusia

4.5.1 Pengertian Pelatihan Sumber Daya Manusia

(Rivai V. , 2008) Menjelaskan bahwa pelatihan adalah sesuatu yang pribadi (tentang biasanya langsung), metode praktis yang digunakan oleh administrator dan fakultas untuk membantu mengembangkan keterampilan dan kemampuan mereka .

(Kasmir, 2016) menjelaskan bahwa pelatihan adalah proses pembentukan dan membekali karyawan dengan keterampilan, kompetensi, pengetahuan dan perilaku. Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas tentang pelatihan, maka

Penulis menyimpulkan bahwa pelatihan adalah magang yang diberikan kepada karyawan untuk dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan di tempat kerja.

Menurut (Zurnali, 2004) Ada 3 tingkatan atau tingkatan analisis untuk menentukan kebutuhan pelatihan yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Analisis Organisasi: Fokus pada pengakuan dalam organisasi di mana pelatihan yang diperlukan.
2. Analisis bisnis: Cobalah untuk mengetahui isi pelatihan – apa yang perlu dilakukan oleh tenaga kerja bekerja dengan mahir.
3. Analisis pribadi (analisis pribadi): Menentukan kualitas setiap pekerja dan karyawan melakukan tugasnya dengan melakukan tugasnya.

4.5.2 Pengaruh Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan

Pelatihan melibatkan perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaan mereka dengan lebih efektif. Pelatihan sumber daya manusia memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan. Artinya setiap kenaikan atau penurunan kinerja karyawan akan terpengaruh peningkatan atau penurunan pelatihan sumber daya manusia di perusahaan. Efisiensi hasil kerja karyawan yang baik dan berkualitas dipengaruhi oleh peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan dari proses pelatihan sumber daya manusia, jika pelatihan dilakukan berkelanjutan, maka kualitas dan

konsentrasi kerja karyawan akan ditingkatkan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

4.5.3 Peran Pelatihan Untuk Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

perusahaan melalui manajemen sumber daya manusia akan diarahkan untuk mencapai lima sasaran. Lima sasaran itu termasuk :

1. Memberikan peluang sumber daya manusia untuk berkembang menjadi pribadi yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi.
2. Konsolidasi produk premium di per unit kerja untuk menuju ke keunggulan kompetitif dengan membangun hubungan dengan sistem produksi, distribusi dan pelayanan di perusahaan.
3. Peningkatan kepemilikan, penggunaan dan pembentukan pemahaman.
4. Dapat membangun peralatan produksi yang maju dan canggih.
5. Melaksanakan reformasi manajemen yang sistematis dan terintegrasi untuk mencapai tujuan perusahaan yang cukup layak.

Salah satu langkah strategis yang mungkin dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah perusahaan yang harus menerapkan program pelatihan untuk ditingkatkan kehandalan, kecerdasan dan integritas bisnis .

Pelatihan adalah bagian dari program hal penting yang harus dilakukan untuk semua orang karyawan pertama kali di perusahaan. Program ini merupakan peran penting sebagai faktor pendukung berperan penting pada berbagai bidang.

BAB V

METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metoda Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan yang begitu penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kreadibilitas tinggi, dan begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu, tahap ini tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan benar sesuai prosedur penelitian.

Data merupakan bagian terpenting dalam sebuah penelitian. Selain itu, pencatatan daftar kebutuhan dari perangkat lunak, perangkat keras, administrasi dan kebutuhan lainnya juga penting dalam penulisan Business Cases Report ini.

Penelitian yang ditulis ini dilakukan pada saat magang selama 4 bulan dari tanggal 21 Februari 2022 sampai 23 Juni 2022 dengan lokasi penelitian penulis dilaksanakan bertempat di PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang. Sumber data yang digunakan penulis dengan menggunakan sumber data primer. Subjek dalam penelitian ini, yaitu Manager dan salah satu staff karyawan di PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang.

Adapun metode-metode yang digunakan untuk pengumpulan data-data adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara dialog langsung atau mengajukan pertanyaan langsung. Dalam metode wawancara ini peneliti melakukan wawancara langsung kepada pelaksana SDM yaitu Ibu Dian Fitriani dan didukung dengan staff unit SDM yaitu Bapak Bakti, Ibu Rahma mengenai

sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode wawancara yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung maupun tidak langsung.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian dan pencatatan untuk melihat lebih dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam metode observasi ini penulis mengamati langsung mengenai bagaimana proses kerja pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 4 Semarang khususnya di Unit SDM.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan lain sebagainya. Dalam metode dokumentasi ini data yang penulis kumpulkan adalah dokumen-dokumen panduan lain dan sebagainya mengenai PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang.

5.2 Analisis data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Dalam metode kualitatif ini, penulis yang menjadi instrumen dalam pembuatan Business Cases Report dan analisis dilakukan secara terus menerus dari awal pembuatan hingga analisis data.

Metode kualitatif adalah metode yang berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Penelitian yang menggunakan metode

kualitatif bertujuan untuk memahami objek yang diteliti secara mendalam (Henrius, 2015)

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk memahami nilai variabel satu (independent) tanpa membandingkan dengan variabel lain. (Sugiyono, 2012)

Dari penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif yang diawali dengan proses atau peristiwa penjas yang akhirnya dapat ditarik suatu generalisasi yang merupakan sebuah kesimpulan dari proses atau peristiwa tersebut.

Dalam analisis data yang sudah dilakukan,penulis menggunakan komponen-komponen sebagai berikut :

- 1) Reduksi data, yaitu merangkum,memilih hal-hal pokok,memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema serta polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari apabila diperlukan. Temukan yang dipandang asing, tidak dikenal dan belum memiliki pola,maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna yang tersembunyi dibalik pola dan data yang Nampak.
- 2) Display data,yaitu data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

- 3) Pengambilan keputusan,yaitu penarikan kesimpulan dari hasil penelitian untuk menjawab focus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Pengambilan keputusan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Pada awalnya pengambilan keputusan bisa belum jelas, namun lama-kelamaan akan semakin jelas karena data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pentingnya kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan, menumbuhkan rasa semangat para karyawan, membuat karyawan memiliki produktivitas yang tinggi serta dengan adanya kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi yang optimal dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Karyawan yang efektif dalam melakukan pekerjaannya akan menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Semakin berkembangnya kualitas kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang yang mengacu pada pengembangan kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi dapat mempermudah dalam pencapaian tujuan perusahaan karena kualitas pelayanan yang baik dapat membuat kualitas perusahaan menjadi baik pula. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dapat diketahui melalui pendekatan service quality (Lupiyoadi, 2006)

. Teknologi Informasi sebagai hasil perancangan manusia pada cara menyampaikan informasi dari pihak 1 (pengirim) dan pihak 2 (penerima) jadi membuat penyampaian informasi menjadi lebih cepat dan akurat serta lebih luas penyebarannya (Ishak, 2008).

Penulis melakukan analisis permasalahan pada kinerja karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang karena terdapat masalah didalam

kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan untuk diberikan solusi berlandas teori.

Untuk mencari solusi atas permasalahan yang ada yaitu terkait bidang Sumber Daya Manusia pada PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang, penulis kemudian mengumpulkan dan melakukan analisis data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berikut merupakan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada Bu Dian Fitriani sebagai pelaksana PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang dibagian Sumber Daya Manusia.

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pengetahuan yang dimiliki karyawan mengenai pekerjaan yang harus dikerjakan apakah sudah sesuai yang dibutuhkan perusahaan?	Pengetahuan yang dimiliki karyawan kurang maksimal,dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia sehingga terkadang karyawan bekerja tidak sesuai dengan tugas dan keahlian yang mereka miliki, sehingga kemampuan karyawan tentang perusahaan tidak maksimal.
2	Mengapa kinerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 4 Semarang belum optimal?	Hal ini disebabkan oleh kinerja Sumber Daya Manusia yang kurang optimal dikarenakan minimnya jumlah karyawan,sehingga

		menyebabkan kinerja karyawan tidak optimal.
3	Bagaimana kualitas Sumber Daya Manusia dan Langkah apa yang dilakukan jika kualitas Sumber Daya Manusia belum maksimal?	Dikarenakan jumlah karyawan Sumber Daya Manusia yang minim mengakibatkan kualitas Sumber Daya Manusia menjadi kurang memadai, seperti halnya dalam pembagian tugas tidak merata yang mengakibatkan karyawan memiliki pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan atau bidangnya. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi dan pelatihan terhadap karyawan guna meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang memadai.
4.	Apa permasalahan yang sering terjadi pada bidang Sumber Daya Manusia ini ?	Pelayanan yang tidak sesuai karena kurang pemahaman karyawan terhadap teknologi informasi yang digunakan pada saat menjalankan tugasnya.

Tabel 6.1 Daftar wawancara karyawan

Pada analisis bagian Sumber Daya Manusia PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang ini, menggunakan beberapa cara untuk meningkatkan kualitas kerja

karyawan diantaranya adalah teknologi informasi, kualitas layanan karyawan dan kualitas kerja karyawan.

6.1 Analisis Masalah

6.1.1 Pelayanan Karyawan Yang Kurang Efektif

1. Kurangnya kesadaran terhadap tanggungjawab yang diberikan.
2. Terlambatnya karyawan dalam penyelesaian tugas.
3. Kurang telitinya karyawan dalam menyimpan berkas karyawan.

6.1.2 Kurangnya Pemanfaatan Dari Penggunaan Teknologi Informasi

1. Kurangnya memanfaatkan perangkat mobile, internet.
2. Kurangnya memanfaatkan platform email.
3. Kurangnya pelatihan dan pengetahuan mengenai sistem teknologi informasi.

6.1.3 Kurang Optimalnya Kualitas Kerja Karyawan

1. Banyak karyawan yang menghabiskan waktu untuk mengobrol dengan karyawan lain.
2. Terdapat karyawan yang masih bersantai-santai.
3. Terdapat karyawan yang datang terlambat dan menyelesaikan tugas tidak tepat waktu

6.2 Pembahasan

6.2.1 Pelayanan karyawan kurang efektif

Sebagai karyawan untuk sebaiknya memberikan pelayanan yang baik saat bekerja. Kualitas pelayanan yaitu semua karakter dan sifat pada

produk atau jasa pelayanan yang mempengaruhi kekuatan sebagai usaha untuk memenuhi keinginan customer. Menurut penelitian Moenir (2010) supaya pelayanan bisa memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka karyawan perlu untuk menyanggupi empat ketentuan pokok,yaitu: 1) Perilaku sopan, 2) Gaya penyampaian, 3) Waktu penyampaian, 4) Keramahan.

Pelayanan pada dasarnya sulit untuk didefinisikan secara baku dan akurat disebabkan sifat-sifat pelayanan antara lain:

- a. Pelayanan tidak bisa diukur
Pelayanan memiliki sifat intangible atau tidak berwujud dan karena itu tidak dapat diukur, diraba tetapi hanya bisa dirasakan oleh penerima layanan.
- b. Pelayanan lebih bersifat emosional dan rasional
Oleh karena pelayanan bersifat intangible dan hanya dapat dirasakan maka pelayanan lebih bersifat emosional, biasanya tidak dinyatakan secara realistis melainkan cenderung dilebih-lebihkan atau dikurangi tergantung suasana perasaan ketika memberikan penilaian tersebut.
- c. Bobot layanan bergantung kepada harapan penerima
Pelayanan yang berbobot adalah pelayanan yang selalu komplementer dengan harapan penerima layanan dapat membuktikan bahwa layanan yang diberikan kurang memiliki bobot.
- d. Pelayanan dapat dijual tetapi tidak bisa dimiliki,

Dimana tamu yang membeli layanan tidak dapat membawa pulang layanan itu sendiri daripada kesan dan pengalamannya.

- e. Pelayanan tidak dapat dibuat sampelnya

Untuk memperoleh pelayanan seorang penerima layanan harus datang mendapatkan yang memberi pelayanan tersebut.

Oleh karena itu berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada karyawan Sumber Daya Manusia yaitu Bu Dian Fitriani menyarankan agar pihak Sumber Daya Manusia lebih fokus dalam menciptakan pengembangan kualitas pelayanan dengan memberikan sanksi atau hukuman sesuai dengan kinerja dan kesalahannya melalui mediasi terlebih dahulu dan baru diambil bentuk hukuman sesuai dengan hukdis (hukuman disiplin).

6.2.2 Kurangnya Pemanfaatan Dari Penggunaan Teknologi Informasi

Teknologi informasi memiliki dampak yang sangat besar kepada beberapa aspek kehidupan terutama dalam bidang pekerjaan. Peranan teknologi informasi pada bidang Sumber Daya Manusia ini sangat penting sebagai alat untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan dan sebagai perangkat untuk menggabungkan dan mengolah data dengan cepat dan akurat dalam penyimpanan data. Menurut McKeown yang dikutip oleh Suyanto (2005), Teknologi informasi mengacu dengan semua gambaran teknologi yang diaplikasikan untuk membentuk, mengarsipkan, mengganti serta mempergunakan informasi dalam semua gambarannya.

Komponen teknologi informasi adalah bagian prosedur yang terwujud dengan penggunaan teknologi informasi. Menurut Seesar (2010) teknologi informasi terdiri dari 3 komponen utama yaitu :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Adalah peralatan fisik yang membentuk jenis teknologi informasi. Contoh: komputer, monitor, keyboard, kabel jaringan, CPU.

2. Perangkat lunak (*software*)

Adalah metode yang diciptakan sebagai kepentingan khusus dari program yang menetapkan apa yang perlu dikerjakan oleh komputer.

3. Manusia (*brainware*)

Adalah anggota-anggota yang bisa terlihat langsung dalam menggunakan komputer. Contoh: Sistem analis, web master, Web designer, Programmer, Operato, User.

Oleh karena itu berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada karyawan Sumber Daya Manusia yaitu Bu Dian Fitriani menyarankan agar pihak Sumber Daya Manusia memberikan pelatihan atau training kepada karyawan mengenai penggunaan teknologi informasi karena dengan penggunaan teknologi informasi yang maksimal dapat membantu memudahkan kerja karyawan, data-data yang disimpan secara digital merupakan penyimpanan yang efektif dan efisien.

6.2.3 Kurang Optimalnya Kualitas Kerja Karyawan

Kualitas kerja karyawan adalah suatu bentuk karakter dan keadaan pada konsep tingkah laku perusahaan bisa dikatakan untuk suatu keadaan perusahaan yang terwujud lewat usaha yang dikerjakan oleh pihak Sumber Daya Manusia sebagai upaya kenaikan performa perusahaan yang mampu memberikan dampak pada kualitas kerja (Nkomo, 2011).

Tiap karyawan dalam perusahaan terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia diinginkan bisa bekerja secara efektif dan efisien. Agar kualitas karyawan mengalami peningkatan perlu diadakan pelatihan yang memiliki tujuan untuk mengganti, mempertahankan serta meningkatkan kualitas kerja karyawan. Pelatihan bisa meningkatkan kualitas kerja karyawan hal ini dikemukakan oleh (Hasibuan M. S., 2007) yang berpendapat bahwa dengan pelatihan, produktivitas karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas juga akan semakin baik.

Oleh karena itu berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada karyawan Sumber Daya Manusia yaitu Bu Dian Fitriani menyarankan agar pihak Sumber Daya Manusia memberikan pelatihan dalam mewujudkan kualitas kerja karyawan yang optimal, pihak Sumber Daya Manusia juga bisa melakukan kegiatan berupa pemberian kompensasi. Kepuasan pada kompensasi bisa berpengaruh pada tingkah laku karyawan untuk menjalankan tugasnya dengan lebih bersemangat dan maksimal (Handoko 2002).

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya tentang kualitas kerja karyawan yang kurang optimal maka PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang tentunya membutuhkan berbagai strategi dalam meningkatkan Sumber Daya Manusianya terutama pada pemanfaatan teknologi informasi, maka kesimpulan yang dapat penulis simpulkan yaitu :

1. Pelayanan karyawan pada PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang masih belum optimal,dalam pelaksanaan pelayanan karyawan masih banyak karyawan yang kurang sadar terhadap tanggung jawab yang sudah diberikan sebab ditemukan beberapa karyawan yang terlambat dalam menyelesaikan tugasnya dan kurang teliti dalam menyimpan berkas karyawan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang.
2. Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelaksanaan kerja pada bidang Sumber Daya Manusia sangatlah penting akan tetapi karyawan pada PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang kurang memahami penggunaan teknologi informasi seperti kurang pemanfaatan perangkat mobile, internet dan platfrom email tentunya hal tersebut dapat mengganggu atau memperlambat pekerjaan.
3. Kurang optimalnya kualitas kerja karyawan menjadikan terlambatnya kinerja karyawan,karyawan menjadi kurang semangat dan menggunakan

waktu untuk bersantai-santai sehingga tugas tidak selesai tepat waktu. Dengan adanya hal tersebut maka dibutuhkan peningkatan kalitas kerja karyawan untuk awal tercapainya tujuan perusahaan.

7.2 Rekomendasi

7.2.1 Rekomendasi Terkait Hasil Analisis BAB 6

Adanya kendala yang menghambat pada bidang Sumber Daya Manusia yang berdampak pada kualitas kerja karyawan PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang, penulis memberikan rekomendasi :

1. Pelayanan karyawan,perlu adanya cara untuk meningkatkan pelayanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang sudah diberikan supaya karyawan PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang lebih optimal dalam bekerja, lebih berhati-hati dan teliti dalam menyimpan data karyawan . Strategi implementasi pelayanan karyawan yaitu melakukan evaluasi dan peningkatan pengawasan dari atasan kepada karyawan Sumber Daya Manusia. Membuat peraturan dan memberikan sanksi kepada karyawan yang sudah lalai dalam menjalankan tugasnya supaya karyawan dapat lebih tepat waktudan teliti dalam bekerja.
2. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan karyawan PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang dapat memahami dan menggunakan teknologi informasi dengan maksimal agar pekerjaan yang dikerjakan menjadi lebih cepat dan data-data tersimpan dengan aman. Untuk meningkatkan penggunaan teknologi informasi diperlukan pelatihan kepada karyawan, menggunakan email sebagai sarana untuk memudahkan karyawan

melakukan komunikasi dengan karyawan lain contoh untuk pembuatan JKN-KIS agar data tidak hilang, penggunaan internet dan pembuatan aplikasi mobile seperti e-KAI sebagai wadah akses informasi agar lebih luas dan informasi mengalir dengan mudah dan cepat kepada divisi atau bidang lain pada PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang.

3. Kurang optimalnya kualitas kerja karyawan, mengusahakan untuk tepat waktu dalam menyelesaikan tugas. Atasan harus lebih tegas dan memberikan deadline dalam mengerjakan tugas agar karyawan menggunakan waktu dengan sebaik mungkin.

7.2.2 Rekomendasi Terhadap Perusahaan Tempat Magang

1. Menanamkan sikap disiplin dan membuat peraturan serta sanksi kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang dibuat sehingga karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal.
2. Melakukan pelatihan dalam penggunaan teknologi informasi agar karyawan lebih teliti dalam menyimpan data agar tidak hilang dan memudahkan proses kerja karyawan.
3. Melakukan evaluasi kepada pelayanan karyawan agar dapat memperbaiki proses pelayanan karyawan dalam perusahaan.

7.2.3 Rekomendasi Terhadap Program Studi

1. Membekali mahasiswa dengan buku panduan magang untuk di serahkan ke perusahaan tentang seperti apa program magang dari fakultas untuk mahasiswa sehingga perusahaan lebih mudah mengarahkan mahasiswa dalam periode magang tersebut.

2. Menyediakan layanan terhadap mahasiswa tentang informasi-informasi yang diberikan dan tidak memberikan informasi dengan tiba-tiba atau tenggat waktu yang sangat singkat.
3. Pihak program studi sudah menjalin hubungan relasi dengan beberapa perusahaan. Alangkah baiknya jika pihak kampus dapat mengintensifkan komunikasi pada saat program magang berlangsung, agar mahasiswa merasa lebih terarahkan pada saat program magang berlangsung.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan Dan Relevan Di Tempat Magang

Selama melaksanakan magang di PT.Kereta Api (Persero) Daop 4 Semarang, saya merasakan ilmu yang saya terima saat perkuliahan sangat bermanfaat selama program magang dilaksanakan. Contohnya yaitu pada saat magang dilaksanakan penggunaan microsoft word dan excel sangat sering dilakukan. Mata kuliah ICT For Academic Purposes sangat membantu saya untuk menguasai microsoft word dan excel. Selain mata kuliah tersebut, mata kuliah lain seperti Manajemen Sumber Daya Manusia sangat membantu dalam pelaksanaan magang.

8.2 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Softskill Dan Kekurangan Softskill

Selama magang memberikan banyak sekali pengembangan softskill kepada saya, dimana selama magang saya dapat mengembangkan kemampuan public speaking dan critical thinking, selain itu saya juga belajar bagaimana beradaptasi dengan lingkungan baru, bagaimana berkomunikasi dengan baik, dan membangun hubungan dengan orang lain. Dengan adanya kegiatan magang, saya mendapatkan relasi dan jaringan dengan orang baru yang dapat menambah pengalaman saya sebagai mahasiswa.

8.3 Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif

Mahasiswa

Kegiatan magang dapat mengembangkan kemampuan kognitif saya. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan pengetahuan tentang standar ketenagakerjaan dan cara menerapkannya dengan baik. Selain itu, kegiatan magang mengajarkan saya untuk berpikir luas dan melihat studi kasus dari beberapa sudut pandang yang memungkinkan untuk menghasilkan pemikiran yang beragam.

Jika sebelumnya, ketika proses perkuliahan saya sering tidak fokus dengan apa yang sedang dibahas, dikarenakan akibat yang diterima hanya ditanggung oleh saya sendiri. Sedangkan dalam proses magang, saya berusaha untuk fokus. Karena kaitanya dengan wawasan dan pengalaman yang akan saya dapatkan selama proses magang.

8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang

Dalam proses magang, saya mendapatkan banyak sekali pengalaman dan manfaat yang bisa diambil dari kegiatan ini. Salah satu pembelajaran yang bisa saya dapatkan dalam kegiatan magang adalah kunci sukses dalam bekerja, untuk mencapai kesuksesan dalam bekerja diperlukan tanggung jawab yang besar serta kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sehingga dalam proses bekerja dapat terselesaikan dengan tepat. Hal hal tersebut adalah hasil yang bisa saya petik selama proses magang, baik dalam proses magang maupun ketika bersosialisasi dengan pegawai atau petugas yang lainnya.

8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir Dan Pendidikan Mahasiswa

Selama kegiatan magang berlangsung, membuat berpikir untuk meningkatkan dan memperdalam ilmu mengenai aspek Sumber Daya Manusia. Selain itu, ilmu agama juga perlu dipersiapkan. Hal ini akan menjadi bekal dalam menghadapi dunia kerja, tentunya di bidang Sumber Daya Manusia. Sehingga kelak akan memiliki bekal yang cukup dalam menghadapi dunia pekerjaan yang sesungguhnya.



DAFTAR REFERENSI

- Candra, G. (2018). Efektivitas Organisasi Pemerintah dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Study Kantor Wilayah Pelayanan, Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Solok). *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Menara Ilmu*, XII (7), 1-6.
- Effendy, O. (2004). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. *Bandung (ID) : PT. Remadja Rosdakarya*.
- Elihami, E. (201979-86). Implementasi Layanan Bimbingan Kelompok dalam Meningkatkan Higher of Think Mahasiswa Berbasis Kampus Merdeka. *EduPsycouns: Jpurnal of Education, Psychology and Counseling*, 1 (1).
- Handoko, T. H. (2001). Manajemen Personalia dan sumber Daya manusia. *Yogyakarta : BPFE Yogyakarta*.
- Handoko, T. H. (2002). Manajemen Personalia dan Sumber Saya Manusia, cetakan keduabelas. *Yogyakarta: BPFE*.
- Harris, L. C. (2001). Strategic Human Resource Management, Market Orientation dan Organizational Performance. *Journal of Bussiness Research*.79, Vol 23-31
- Hasibuan, M. S. (2001). organisasi dan Motivasi. *Jakarta, PT Bumi Aksara*.
- Hasibuan, M. S. (2007). Oragnisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Henrius, S. (2015). PEDAGOGIA. *Jurnal Pendidikan 2 (1)*, 59-70.
- Hermawan, S. (2018). Analisis Proses PelayananIjin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. *Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Sciences*.
- Ishak. (2008). Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Study Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 4 No.2.
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). *PT Raja Grafindo Persada*.
- Liliweri, A. (2009). Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya. *Pustaka Pelajar Offset*.
- lovelock, C. &. (2011). Service Marketing, people, technology, strategy (7th ed). *New Jersey: Pearson Prentince Hall*.
- Lupiyoadi, R. (2006). Perilaku Konsumen. *Jakarta, Salemba Empat*.

- Mangekunegara, A. A. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya.*
- Mathis, L. R. (2010). *Human Resource Management* . 13 th Edition: Joseph Sabatino.
- Moeheriono. (2012). mendefinisikan kinerja pegawai atau performance. 95.
- Moeheriono, (. m. (2012 : 95). mendefinisikan kinerja pegawai atau performance.
- Moenir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. *Jakarta: Bumi Aksara.*
- Moenir, H. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Jakarta, BUMI aksara.*
- Nkomo, S. (2011). HR Management pplication 7th Edition. *South-Western, Cengage Learning India, ISN: 13:978-0-538-46807-7.*
- Perdana, G. P. (2009). Peran Teknologi Informasi di Dalam Perusahaan.
- Riskiono, S. D. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Jasa Tour Dan Travel Berbasis Web (Studi Kasus Smart Tour). *Informasi dan Komputer, 06(02), 51-62.*
- Rivai, V. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. *Dari Teori Ke Praktek. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.*
- Rivai, V. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik. *PT Raja Grafindo Persada.*
- Sedarmayanti. (2009). Manajemen Sumber Daya manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. *Refika Aditama, Bandung.*
- Seesar, Y. A. (2010). Perbandingan Implementasi Insourcing, Co- Sourcing, dan Outsourcing Dalam Pengembangan Sistem Informasi. *Majalah Ilmiah IPB Bogor.*
- Siagian, S. P. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jakarta : Bumi Aksara.*
- Soedjono. (2005). Pengaruh Budaya Organisasi. *Jakarta: PT Rineka Cipta*
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabet.*
- Sutarman. (2009). Pengantar Teknologi Informasi. *Jakarta: Bumi Aksara.*
- Suyanto, M. (2005). Pengantar Teknologi Informasi Untuk Bisnis. *Yogyakarta: Penerbit Andi.*
- Tjiptono. (2002). Prinsip Prinsip Total Quality Service. *Yogyakarta: penerbit Andy.*

- Tjiptono, F. (2009). *Service marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: *Marknesis*.
- Wibowo. (2007). *Manajemen kinerja*. *Rajawali Press, Jakarta*.
- Yaslis, I. (2005). *Kinerja Teori dan Penelitian*. Yogyakarta: *Liberty*.
- Zurnali, C. (2004). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Perilaku Produktif Karyawan Divisi Long Distance*. *PT. Telkom Tbk. Tesis. Unpad, bandung*.

