

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara	67
Lampiran2	Transkrip Wawancara	68
Lampiran3	Surat Penerimaan Praktik Kerja Lapangan	73
Lampiran4	Bukti Telah Menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan	75
Lampiran5	Buku Harian Kegiatan Praktek Kerja Lapangan	76
Lampiran6	Kartu Konsultasi Praktik Kerja Lapangan	79
Lampiran7	Kartu Nilai Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	81
Lampiran8	Dokumentasi Wawancara <i>Online</i>	83

BAB I

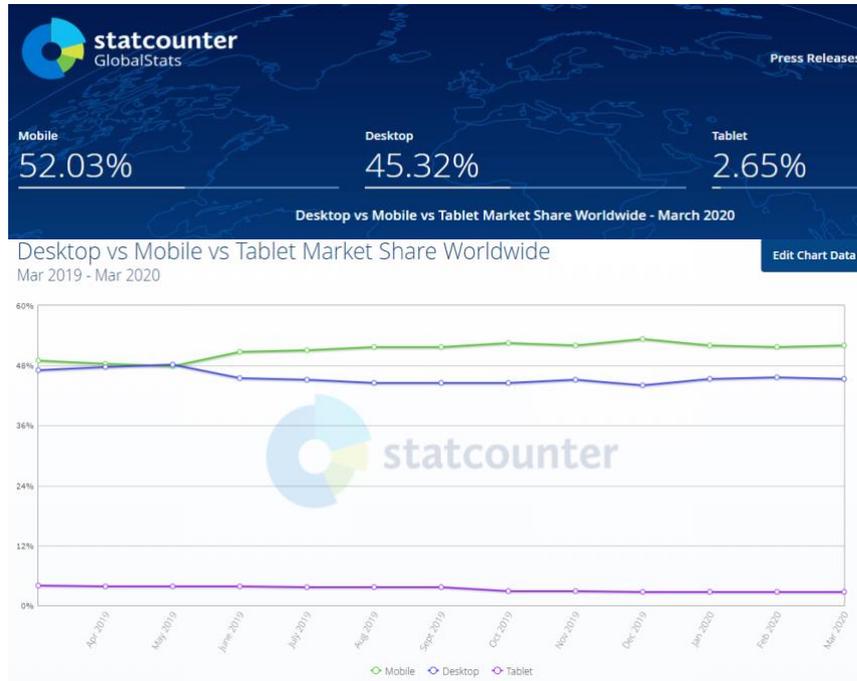
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi merupakan *Teknologi* yang dapat dikatakan berkembang pesat pada era saat ini, kemajuan teknologi dalam membantu aktivitas pengolahan data atau informasi yang tersedia sehingga dapat berlangsung secara cepat dan efisien serta akurat. Kemajuan aplikasi dapat dilihat dari banyaknya aplikasi yang dapat memudahkan penggunanya dalam membantu pekerjaannya. Salah satu model aplikasi yang sangat berperan penting adalah aplikasi pengolahan data yang sangat bermanfaat dan membantu dalam penyimpanan data. Sebuah *teknologi* untuk mengembangkan proses bisnis baik internal yang berupa sumber daya manusia, administrasi dan keuangan, dan proses eksternal yang berupa penjualan dan pemasaran, penyediaan barang dan jasa serta hubungan konsumen menurut (Dhilon dan Kaur, 2012). Aplikasi pengolahan merupakan aplikasi yang sangat membantu dalam pengolahan data rekapan secara signifikan, wajar jika aplikasi tersebut menjadi sebuah alat yang sangat penting keberadaannya karena banyaknya perusahaan yang sangat membutuhkan aplikasi pengolahan data untuk mengolah data.

Sistem operasi untuk perangkat bergerak yakni seperti *mobile phone* dan *smartphone* merupakan teknologi saat ini yang sedang berkembang pesat. Dengan adanya perkembangan aplikasi *mobile* yang semakin pesat maka akan berdampak pada gaya hidup masyarakat sehari-hari. Keunggulan dari aplikasi *mobile* adalah sifatnya yang mudah dan dapat digunakan dimana saja sehingga aplikasi ini sangat cocok untuk membantu berbagai aktivitas yang memiliki *mobilitas* tinggi.

Gambar 1.1 Platform Market Share Indonesia



Sumber : <https://gs.statcounter.com/platform-market-share/desktop-mobile-tablet> Diakses pada tanggal 29 April 2020

Menurut data gambar di atas negara Indonesia lebih banyak menggunakan *mobile* dalam menunjang kegiatan market share, maka dari itu meningkatnya akan pengguna smartphone di Indonesia menjadi alasan untuk mengimplementasikan mobile marketing untuk pengembangan bisnis pada aplikasi ini sehingga dapat mengurangi pengeluaran biaya pada kertas kuitansi, nota pengantar maupun biaya lainnya. Dengan adanya kerjasama untuk menciptakan sinergi yang handal dengan beberapa SDM yang dibutuhkan terkait dalam pengoperasiannya, menurut Cole (2010) dari berbagai pengalaman telah terbukti bahwa untuk melakukan *e-bisnis* yang sukses diperlukan 3 faktor, yaitu:

1. Penjamin bisnis, biasanya *senior executive*.
2. IT *support*, untuk mendukung proses integritas antar fungsi.

3. Orang yang bertanggung jawab untuk menangani persoalan pelayanan, operasional, dan resikonya.

E-business merupakan kegiatan berbisnis di internet yang tidak saja meliputi pembelian, penjualan dan jasa, tapi juga meliputi pelayanan pelanggan dan kerjasama dengan rekan bisnis (baik individual maupun instansi). Menurut Alter (2002) dalam Sutabri (2012:99) *E-business* adalah praktek pelaksanaan dan pengelolaan proses bisnis utama seperti perancangan produk, pengelolaan pasokan bahan baku, manufaktur, penjualan, pemenuhan pesanan, dan penyediaan *service* melalui penggunaan teknologi komunikasi, komputer, dan data yang telah terkomputerisasi. Proses dimana sebuah organisasi atau perusahaan melakukan proses bisnis tersebut pada saluran jaringan di sebuah media *elektronik* (Ahmadi, 2013:7). Dari teori diatas perkembangan *teknologi* informasi telah menciptakan banyak terobosan baru disegala bidang. Setiap terobosan baru tersebut telah banyak digunakan dan semakin memudahkan bagi para penggunanya.

Gambar 1.2 Data jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia



Sumber : datareportal.com

Salah satunya yakni *Electronic commerce* atau *e-commerce* merupakan *aplikasi* dengan segala aktivitas jual beli yang dilakukan melalui media *elektronik*. Dari penjelasan gambar diatas, dengan adanya *e-commerce* mampu menggairahkan sektor ekonomi digital di Indonesia dengan didukung oleh banyaknya pengguna internet di Indonesia. Dengan adanya layanan jasa berupa *e-commerce* yang dapat secara cepat dinikmati oleh pelanggan maupun perusahaan sendiri, maka segala layanan yang diinginkan oleh para pelanggan dapat segera ditindak lanjuti dengan secepat mungkin, sehingga perusahaan tersebut akan mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan tercepat bagi para pelanggan (Almilia, 2007). Melalui *e-commerce* (perusahaan digital) menggunakan internet diharapkan mampu menekan biaya transaksi secara signifikan.

Manfaat yang diperoleh dengan menerapkan *e-commerce* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja individu, sehingga kinerja perusahaan berkembang dan mendapatkan pembeli (Sutikno et al, 2012). Selain itu dengan diterapkannya *e-commerce* dapat menjangkau biaya komunikasi antara pemilik usaha dan konsumen lebih cepat, murah dan berperan penting dalam peningkatan kinerja perusahaan.

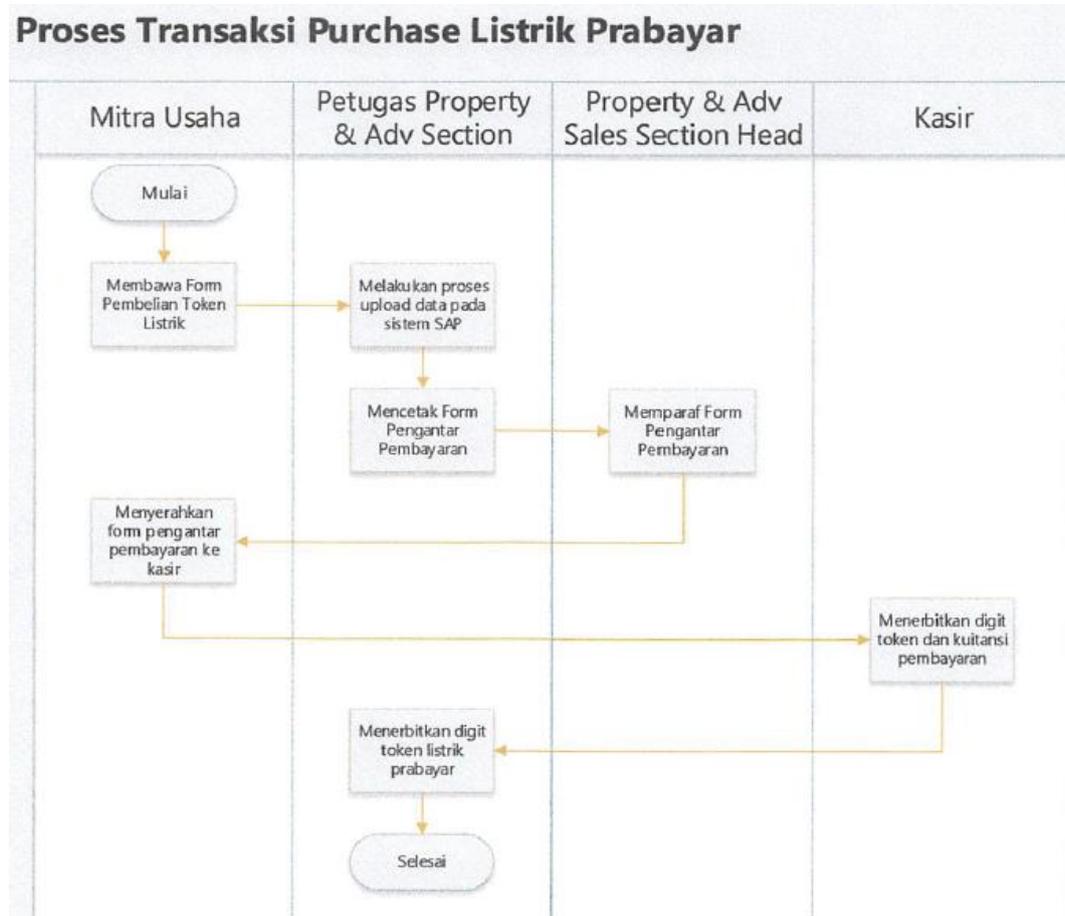
PT. Angkasa Pura I merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang membawahi bandar udara Internasional di Indonesia. Salah satu anak perusahaan dari PT. Angkasa Pura I (Persero) yang efektif beroperasi pada Januari 2012 merupakan PT. Angkasa Pura *Property*. Sebagai salah satu anak perusahaan, PT. Angkasa Pura Properti didirikan untuk fokus menjalankan kegiatan bisnis pengembangan *property*, dan jasa konstruksi baik kawasan residensial maupun komersial di kawasan bandar udara.

Pada Divisi *Property dan Sales Advertising* di PT. Angkasa Pura I Juanda terbagi dalam beberapa lingkup dalam menangani beberapa pekerjaannya. Salah satunya yaitu menangani sistem *top up* token listrik mitra atau tenant yang memiliki kontrak kerjasama dengan PT. Angkasa Pura I Juanda. PT. Angkasa Pura memiliki

pelayanan dan prosedur proses penyambungan dan penambahan daya listrik prabayar bagi mitra yang terpilih dan terseleksi untuk membuka usaha bisnis komersial di Bandara, sehingga perusahaan memberikan pelayanan pembelian daya listrik prabayar hanya untuk Mitra di wilayah Bandar Udara Juanda Surabaya.

Perusahaan saat ini harus beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen yang tengah hidup pada revolusi yang mengedepankan sistem berbasis teknologi dalam menunjang kegiatan aktivitas sehari-hari. Maka dari itu pentingnya rancangan aplikasi e-token listrik bagi perusahaan yakni mempercepat kelancaran jalannya transaksi bisnis dan memberikan kemudahan pada kegiatan pembelian token listrik bagi mitra untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (mitra bandara). Dimana pengisian daya aliran listrik bagi mitra atau tenant yang merupakan hal penting bagi keberlangsungan berjalannya suatu usaha komersial di bandara. Alur kegiatan mitra atau tenant saat melakukan pembelian Token listrik di kantor Sales Department PT. Angkasa Pura I Juanda dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1.3 Flowchart Transaksi Purchase Listrik Prabayar Mitra



Sumber : Data Internal Perusahaan, 2019.

Dari flowchart gambar di atas menggambarkan alur kegiatan transaksi pembelian token listrik yang dilakukan mitra secara offline. Pembelian token listrik mitra dilayani pada saat jam operasional kantor buka yaitu pukul 08.00 – 15.00 WIB, sehingga ketika libur panjang kantor tutup maka tidak ada pelayanan permintaan untuk pembelian token listrik bagi para mitra. Dalam hal ini para mitra dituntut memahami ketentuan tersebut dan melakukan pembelian token sebelum kantor tutup. Oleh karena itu dibutuhkan inovasi *aplikasi teknologi* yang dapat membantu dan mempermudah staff perusahaan dalam menangani layanan pembelian token listrik mitra agar menjadi lebih efektif dan efisien waktu dan tenaga kerja, sehingga saat kantor tutup dan tidak beroperasi para mitra masih

bisa dapat tetap melakukan pembelian tanpa menunggu kantor buka kembali. Selain itu dengan adanya *aplikasi* ini juga dapat memberikan dampak positif bagi mitra atau tenant secara *fleksibel* untuk melakukan pengisian token listrik karena akses dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan *smartphone* dan jaringan internet, maka dari itu dengan memanfaatkan perkembangan *teknologi* modern yang semakin maju maka laporan ini akan mengemukakan suatu aplikasi berbasis *mobile digital smartphone* yaitu “RANCANGAN E-TOKEN LISTRIK BERBASIS MOBILE APLIKASI DAN PERANANNYA DALAM MEMBANGUN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KERJA KARYAWAN DIVISI PROPERTY AND SALES ADVERTISING PT ANGKASA PURA I JUANDA SURABAYA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perbandingan proses kerja sebelum dan sesudah adanya aplikasi (*online*) mobile “E-Token Juanda Airports” serta dampaknya pada kinerja pegawai *Property dan Sales Advertising* di PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya?
2. Bagaimana efektivitas dan efisiensi yang ditimbulkan dari penerapan inovasi *aplikasi* berbasis *mobile* “E-Token Juanda Airports” bagi pegawai *Property dan Sales Advertising* sebagai admin (server) di PT. Angkasa Pura Juanda Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui perbandingan proses kerja sebelum dan sesudah adanya *aplikasi (online)* serta efektivitas dan efisiensi yang ditimbulkan dari penerapan inovasi *aplikasi* bagi kinerja pegawai divisi *Property dan Sales Advertising* terhadap rancangan aplikasi E-Token Juanda Airports di PT. Angkasa Pura Juanda Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pemahaman tentang kualitas kinerja dalam memuaskan mitra usahanya terkhusus pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya, serta dapat menerapkan teori-teori yang telah dipelajari pada waktu perkuliahan dan dapat mengetahui kegiatan dalam dunia kerja secara nyata.

2. Bagi Perusahaan

Dapat bermanfaat sebagai bahan masukan, khususnya perkembangan dalam rangka efisiensi dan efektivitas waktu dan tenaga kerja sehingga nantinya dapat berdampak positif bagi pemilik mitra dan pegawai.

3. Bagi Fakultas

Diharapkan akan memberikan sumbangan pemikiran dan referensi bagi penelitian-penelitian lainnya yang melakukan penelitian dengan topik sejenis.

1.5 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan selama 2 bulan, dimulai dari tanggal 03 Februari 2020 sampai 31 Maret 2020. Adapun jadwal kegiatan Praktek Kerja Lapangan ditampilkan dalam bagan berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir

No.	Kegiatan	Januari 2020				Februari 2020				Maret 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020			
		1	2	3	4	1	1	2	3	4	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey tempat PKL																								
2	Penyusunan proposal PKL																								

