

ABSTRAK

PERAN *SMART WORK* DAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA DAN KEPUASAN KARYAWAN: STUDI KASUS HONDA UTAMA MOTOR BENGKULU

Oleh :

Dea Indri Yani¹

Tezar Arianto²

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *smart work* dan teknologi digital dalam meningkatkan kinerja karyawan serta kepuasan kerja di Honda Utama Motor Bengkulu. Transformasi digital yang diterapkan perusahaan dilakukan melalui penggunaan berbagai sistem seperti absensi online, *Customer Relationship Management* (CRM), e-reporting, dan *booking service* yang mendukung proses kerja agar lebih cepat, terstruktur, dan berbasis data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap karyawan dari beberapa divisi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *smart work* dan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi, produktivitas, ketepatan pelaporan, serta memperkuat koordinasi dan transparansi kerja antar divisi sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Selain itu, sebagian besar karyawan merasakan kemudahan, fleksibilitas, dan kenyamanan dalam bekerja yang berkontribusi pada meningkatnya kepuasan kerja. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan berupa perbedaan tingkat literasi digital, kebutuhan adaptasi terhadap sistem baru, serta tekanan kerja akibat tuntutan proses yang lebih cepat. Secara keseluruhan, penerapan *smart work* dan teknologi digital memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja dan kepuasan kerja karyawan apabila didukung oleh pelatihan yang memadai dan pengelolaan kerja yang efektif.

Kata kunci: *smart work*, teknologi digital, kinerja karyawan, kepuasan kerja, transformasi digital.

ABSTRAK

PERAN *SMART WORK* DAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA DAN KEPUASAN KARYAWAN: STUDI KASUS HONDA UTAMA MOTOR BENGKULU

Oleh :
Dea indri yani¹
Tezar arianto²

This study aims to analyze the role of smart work and digital technology in improving employee performance and job satisfaction at Honda Utama Motor Bengkulu. The company's digital transformation is implemented through the use of various systems such as online attendance, Customer Relationship Management (CRM), e-reporting, and booking services, which support faster, more structured, and data-driven work processes. This study used a qualitative approach with descriptive methods, while data collection was conducted through interviews, observations, and documentation with employees from several divisions.

The results indicate that the implementation of smart work and digital technology can improve efficiency, productivity, reporting accuracy, and strengthen coordination and transparency between divisions, thus impacting employee performance. Furthermore, most employees experience ease, flexibility, and comfort in working, which contributes to increased job satisfaction. However, challenges remain, including differences in digital literacy levels, the need to adapt to new systems, and work pressure due to demands for faster processes. Overall, the implementation of smart work and digital technology positively contributes to improving employee performance and job satisfaction when supported by adequate training and effective work management.

Keywords: *smart work*, digital technology, employee performance, job satisfaction, digital transformation.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dalam enam tahun terakhir telah membawa perubahan yang sangat signifikan terhadap sistem dan pola kerja organisasi. Digitalisasi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi telah menjadi fondasi utama dalam proses kerja, komunikasi, pengambilan keputusan, serta evaluasi kinerja karyawan. Organisasi di berbagai sektor industri dituntut untuk mampu beradaptasi dengan transformasi digital agar tetap kompetitif dan responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis (Schwab, 2019, 35; Schallmo & Williams, 2018, 6).

Transformasi digital secara langsung memengaruhi peran sumber daya manusia dalam organisasi. Pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini banyak dialihkan ke sistem digital, seperti penggunaan absensi online, sistem pelaporan digital, aplikasi manajemen pelanggan (CRM), dan platform kolaborasi virtual. Perubahan ini menuntut karyawan untuk memiliki kemampuan adaptasi teknologi, fleksibilitas kerja, serta kesiapan mental dalam menghadapi sistem kerja yang terus berkembang (Fleisch et al., 2020, 1). Dengan demikian, teknologi digital tidak hanya memengaruhi aspek teknis pekerjaan, tetapi juga membentuk cara berpikir, perilaku kerja, dan budaya organisasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, muncul konsep kerja modern yang dikenal sebagai smart work. Smart work merupakan pola kerja yang menekankan fleksibilitas, otonomi, kolaborasi digital, serta orientasi pada hasil

kerja dibandingkan dengan kehadiran fisik semata (Kelliher & Anderson, 2019, 150). Konsep ini berkembang sebagai respons terhadap kebutuhan organisasi dan karyawan untuk bekerja secara lebih efisien, adaptif, dan seimbang antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Smart work memungkinkan karyawan untuk mengatur cara dan waktu kerja secara lebih mandiri selama target dan tanggung jawab dapat dicapai dengan baik (Margherita, 2021, 861).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan smart work dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja dan keterlibatan karyawan. Cagnin et al. (2021, 432) menjelaskan bahwa smart work mampu meningkatkan efektivitas kerja dan kesejahteraan psikologis karyawan apabila didukung oleh budaya organisasi yang adaptif. Selain itu, Bai et al. (2022, 215) menemukan bahwa smart work memberikan ruang bagi karyawan untuk merasakan otonomi, meningkatkan rasa dipercaya, serta memperbaiki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Namun demikian, efektivitas smart work sangat bergantung pada kesiapan individu dan dukungan organisasi dalam proses implementasinya.

Meskipun menawarkan berbagai manfaat, penerapan teknologi digital dan smart work juga menimbulkan tantangan baru bagi karyawan. Perbedaan tingkat literasi digital, usia, pengalaman kerja, serta kebiasaan kerja yang telah terbentuk sebelumnya menyebabkan tidak semua karyawan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap sistem kerja digital. Kondisi ini berpotensi menimbulkan technostress, yaitu stres yang muncul akibat tuntutan penggunaan teknologi yang terus berkembang dan dirasa membebani (Molino et al., 2020, 8012).

Technostress dapat berdampak pada kelelahan kerja, menurunnya motivasi, serta berkurangnya kepuasan kerja apabila tidak diimbangi dengan pelatihan dan dukungan organisasi yang memadai.

Dalam industri otomotif, digitalisasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari. Proses kerja pada divisi penjualan, administrasi, layanan pelanggan, dan bengkel semakin bergantung pada sistem digital seperti e-reporting, CRM, sistem booking service, dan database terintegrasi. Digitalisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta kualitas pelayanan kepada pelanggan (Fleisch et al., 2020, 1; Munir et al., 2024, 55). Namun, penggunaan teknologi digital secara intensif juga meningkatkan tekanan kerja, terutama ketika kinerja karyawan dipantau secara real-time melalui sistem digital.

Honda Utama Motor Bengkulu sebagai salah satu perusahaan otomotif yang telah menerapkan digitalisasi dalam operasionalnya juga menghadapi dinamika tersebut. Perusahaan telah menggunakan berbagai sistem digital, seperti absensi online, pelaporan penjualan digital, dan aplikasi komunikasi berbasis internet. Penerapan sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi kerja. Namun dalam praktiknya, masih terdapat perbedaan tingkat pemahaman dan penerimaan karyawan terhadap teknologi digital dan konsep smart work, sehingga memunculkan tantangan dalam proses adaptasi kerja.

Selain itu, penerapan smart work di Honda Utama Motor Bengkulu belum sepenuhnya dipahami secara menyeluruh oleh seluruh karyawan dan pimpinan. Sebagian karyawan masih bekerja dengan pola kerja tradisional yang berorientasi

pada kehadiran fisik, sementara tuntutan organisasi sudah mengarah pada kerja berbasis hasil. Ketidaksinkronan ini menimbulkan tekanan kerja, kebingungan peran, serta rasa tidak nyaman dalam bekerja, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja menjadi aspek penting dalam konteks ini karena berkaitan langsung dengan motivasi, komitmen, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Armstrong dan Taylor (2020, 15) menyatakan bahwa kepuasan kerja terbentuk dari interaksi antara individu dan organisasi, termasuk dukungan kerja, fleksibilitas, serta kesempatan berkembang. Dalam era digital dan smart work, kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh faktor kompensasi dan lingkungan fisik kerja, tetapi juga oleh pengalaman kerja digital, fleksibilitas kerja, serta tingkat kepercayaan yang diberikan organisasi kepada karyawan (Bai et al., 2022, 215).

Berdasarkan hasil observasi awal dan komunikasi informal dengan beberapa karyawan di Honda Utama Motor Bengkulu, peneliti menemukan bahwa penerapan sistem kerja digital dan smart work belum sepenuhnya dipahami dan dirasakan secara seragam oleh karyawan. Sebagian karyawan merasa terbantu karena pekerjaan menjadi lebih cepat dan praktis, namun sebagian lainnya merasa kesulitan beradaptasi, takut melakukan kesalahan, serta merasakan tekanan kerja akibat pemantauan target secara digital. Perbedaan pengalaman tersebut menunjukkan adanya fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Bottom
of Form

1.2 Identifikasi Masalah

1. Meskipun Honda Utama Motor Bengkulu telah menerapkan sistem digital seperti absensi online, e-reporting penjualan, CRM, dan booking service, namun penerapan tersebut belum berjalan merata di seluruh divisi perusahaan.
2. Terdapat perbedaan kemampuan adaptasi teknologi antara karyawan, terutama antara karyawan generasi muda dan karyawan senior yang masih terbiasa dengan sistem manual.
3. Konsep smart work seperti fleksibilitas waktu, kerja berbasis hasil (output), dan kolaborasi digital belum sepenuhnya dipahami dan diterapkan oleh seluruh karyawan maupun pimpinan.
4. Sebagian karyawan merasa terbantu dengan teknologi digital karena pekerjaan menjadi lebih cepat dan praktis, namun sebagian lainnya merasa terbebani karena harus beradaptasi dengan sistem baru, takut salah, dan merasa lebih diawasi.
5. Tekanan target penjualan, tuntutan pelayanan pelanggan, dan penggunaan teknologi secara intensif menimbulkan stres, kelelahan, serta menurunkan kenyamanan dan kepuasan kerja beberapa karyawan.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Honda Utama Motor Bengkulu sebagai lokasi studi kasus.

2. Subjek penelitian terbatas pada karyawan dan pihak manajemen yang terlibat langsung dalam penerapan *smart work* dan penggunaan teknologi digital di lingkungan kerja.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga tidak bertujuan mengukur pengaruh secara statistik, melainkan menggali pengalaman, persepsi, dan pemaknaan karyawan.
4. Penelitian ini tidak membahas faktor lain seperti kompensasi, budaya organisasi secara mendalam, gaya kepemimpinan, atau performa finansial perusahaan kecuali sebagai pendukung informasi.
5. Data yang dikaji bersifat subjektif berdasarkan pengalaman karyawan, bukan berupa data numerik, survei berskala, atau analisis statistik.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *smart work* di Honda Utama Motor Bengkulu dan bagaimana peranannya dalam membentuk cara kerja karyawan?
2. Bagaimana peran teknologi digital dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan karyawan di Honda Utama Motor Bengkulu?
3. Bagaimana *smart work* dan teknologi digital berperan dalam meningkatkan kinerja serta kepuasan kerja karyawan di Honda Utama Motor Bengkulu?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk memahami dan menganalisis bagaimana peran *smart work* dan teknologi digital dalam membentuk cara kerja,

meningkatkan kinerja, serta memengaruhi kepuasan kerja karyawan di Honda Utama Motor Bengkulu.

2. Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan dan memahami bagaimana penerapan smart work di Honda Utama Motor Bengkulu serta bagaimana peranannya dalam membentuk pola, budaya, dan cara kerja karyawan.
2. Menganalisis dan menggali secara mendalam peran teknologi digital dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan karyawan di Honda Utama Motor Bengkulu.
3. Menjelaskan bagaimana smart work dan teknologi digital berperan dalam meningkatkan kinerja serta memberikan dampak terhadap kepuasan kerja karyawan berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pemaknaan mereka.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan perilaku organisasi di era digital, yaitu:

- a. Menambah literatur mengenai penerapan smart work dan teknologi digital dalam konteks dunia kerja modern.
- b. Memberikan pemahaman baru mengenai hubungan antara smart work, teknologi digital, kinerja, dan kepuasan kerja karyawan dari sudut pandang kualitatif.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan (Honda Utama Motor Bengkulu):

- 1) Menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam melihat sejauh mana smart work dan teknologi digital diterapkan dan diterima oleh karyawan.
- 2) Memberikan masukan untuk merancang strategi kerja yang lebih efektif, fleksibel, dan adaptif terhadap digitalisasi.
- 3) Membantu perusahaan memahami kendala, persepsi, dan kebutuhan karyawan dalam proses transformasi digital sehingga kebijakan yang diambil lebih tepat sasaran dan humanis.

b. Bagi Karyawan:

- 1) Memberikan ruang untuk menyampaikan pengalaman, persepsi, dan harapan mereka terhadap penerapan smart work dan teknologi digital.
- 2) Mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih suportif, nyaman, dan memperhatikan kesejahteraan psikologis karyawan.

c. Bagi Peneliti (Mahasiswa):

- 1) Menjadi sarana penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi nyata di dunia kerja.
- 2) Menjadi pengalaman akademik dalam melakukan penelitian kualitatif, mulai dari observasi, wawancara, hingga analisis data.