

DAFTAR PUSTAKA

- Bai, Y., Wang, L., & Liu, X. (2022). *Employees' lived experiences of smart working practices*. *Journal of Organizational Behavior*, 43(2), 210–225.
- Cagnin, C., et al. (2021). *Smart work and organizational well-being: A qualitative exploration*. *Futures*, 132, 102803.
- Carillo, K., et al. (2021). *Digital burnout in the workplace*. *Information Systems Journal*, 31(6), 1021–1045.
- Fleisch, E., Weinberger, M., & Wortmann, F. (2020). *Business models and the internet of things*. Springer.
- Ghobakhloo, M. (2020). *Industry 4.0, digitization, and opportunities for SMEs*. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 31(8), 1571–1597.
- Kelliher, C., & Anderson, D. (2019). *Flexible working and employee performance*. *Human Resource Management Journal*, 29(1), 150–165.
- Mangkunegara, A. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Margherita, A. (2021). *Smart working in Industry 4.0: A qualitative perspective*. *Business Process Management Journal*, 27(3), 861–880.
- Molino, M., et al. (2020). *Technostress and digital work environments*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 8012.
- Munir, M., et al. (2024). *Experiences of employees during digital transformation in automotive companies*. *Journal of Business Research*, 170, 55–65.
- Nowell, L. S., et al. (2022). *Understanding trust and adaptation in digital work environments*. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 17(3), 345–360.
- Putri, D., & Lestari, R. (2023). *Pengalaman karyawan dalam penerapan smart work arrangement*. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 23(2), 120–130.
- Rahmawati, R., & Utama, A. (2024). *Makna smart working terhadap produktivitas karyawan*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 45–60.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Mayer, R. E. (2009). *Multimedia learning* (2nd ed.). Cambridge University Press.

- Harmer, J. (2007). *How to teach English* (2nd ed.). Pearson Education Limited.
- Schallmo, D., & Williams, C. A. (2018). *Digital transformation now!*. Springer.
- Schwab, K. (2019). *The fourth industrial revolution*. Crown Business.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.



L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Menjadi Informan Penelitian

Surat Persetujuan Menjadi Informan Penelitian

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DINDA

Jenis Kelamin : Perempuan

Divisi/Jabatan : Sales

Lama Bekerja : 2 tahun

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama Peneliti : DEA INDRI YANI

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Judul Penelitian :

“Peran *Smart Work* dan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Karyawan: Studi Kasus Honda Utama Motor Bengkulu”

Lampiran 2. Form Screening Informant

1. FORM SCREENING INFORMANT

Judul Form:

Seleksi Calon Informan Penelitian *Peran Smart Work* dan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Karyawan: Studi Kasus Honda Utama Motor Bengkulu

Tujuan Screening:

Form ini digunakan untuk menilai kelayakan calon informan berdasarkan pengalaman langsung dalam penerapan smart work dan penggunaan teknologi digital di lingkungan kerja Honda Utama Motor Bengkulu, sesuai kebutuhan penelitian kualitatif.

Pengantar

Halo, saya mahasiswa Program Studi Manajemen yang sedang melakukan penelitian berjudul:

“Peran Smart Work dan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Karyawan: Studi Kasus Honda Utama Motor Bengkulu.”

Formulir ini digunakan untuk menilai kesesuaian Anda sebagai informan penelitian. Jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Kode Informan: IF-01

Jenis Kelamin:

Perempuan

Usia: 24 TH

Divisi/Jabatan: Sales

Lama Bekerja: 2 tahun

Pertanyaan Screening

1. Apakah Anda saat ini bekerja di Honda Utama Motor Bengkulu?

☒ Ya

☐ Tidak

2. Apakah Anda menggunakan sistem atau aplikasi digital dalam pekerjaan sehari-hari?

(contoh: absensi online, CRM, e-reporting, booking service, sistem stok digital, dll.)

☒ Ya

☐ Tidak

3. Sejak kapan Anda mulai menggunakan sistem digital di tempat kerja?

- ☐ 6 bulan
- ☒ 6–12 bulan
- ☐ > 2 tahun

4. Seberapa sering Anda menggunakan sistem digital dalam pekerjaan?

- ☒ Setiap hari
- ☐ 3–5 kali per minggu
- ☐ 1–2 kali per minggu
- ☐ Jarang (hanya saat diperlukan)

5. Sistem digital apa yang paling sering Anda gunakan?

- ☒ Absensi Online
- ☐ CRM (Customer Relationship Management)
- ☐ E-Reporting Penjualan
- ☐ Booking Service Digital
- ☐ WhatsApp Business untuk pelayanan pelanggan

6. Apakah penerapan teknologi digital memengaruhi cara Anda bekerja?

- ☒ Ya
- ☐ Tidak

7. Apakah Anda merasakan perubahan dalam sistem kerja (misalnya lebih fleksibel, lebih berbasis target, atau lebih terpantau secara digital)?

☒ Ya

☐ Tidak

Jika Ya, jelaskan secara singkat:

Ya, sistem kerja menjadi lebih terstruktur dan berbasis target. Pekerjaan juga lebih mudah dipantau melalui sistem digital sehingga proses kerja menjadi lebih efisien dan transparan. 8. Apakah Anda pernah mengalami pengalaman yang berkesan (positif/negatif) terkait penggunaan sistem digital atau smart work?

9. Apakah Anda bersedia mengikuti wawancara selama 30–60 menit?

☒ Ya

☐ Tidak

10. Apakah Anda bersedia jika wawancara direkam untuk kepentingan analisis data?

☒ Ya

☐ Tidak

12. Informan memenuhi kriteria penelitian:

☒ Ya

☐ Tidak

Catatan Peneliti:

Calon informan memenuhi kriteria penelitian karena aktif bekerja di Honda Utama Motor Bengkulu dan menggunakan sistem digital dalam pekerjaan sehari-hari. Informan memiliki pengalaman yang relevan dengan penerapan smart work serta bersedia mengikuti proses wawancara untuk kepentingan penelitian.

I. PANDUAN WAWANCARA (IN-DEPTH INTERVIEW GUIDE)

Judul:

Wawancara Mendalam

“Peran Smart Work dan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Karyawan: Studi Kasus Honda Utama Motor Bengkulu”

Durasi: 30–60 menit

Metode: Tatap muka

A. Pembukaan

Panduan wawancara ini disusun sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data penelitian skripsi yang berfokus pada pengalaman karyawan dalam penerapan smart work dan penggunaan teknologi digital di lingkungan kerja Honda Utama Motor Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana karyawan memaknai perubahan sistem kerja berbasis digital, bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi kinerja, serta bagaimana dampaknya terhadap kepuasan kerja. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengalaman

pribadi (lived experience) Bapak/Ibu menjadi sumber data utama dalam proses analisis.

Seluruh informasi yang diberikan selama wawancara akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Identitas informan tidak akan dicantumkan dalam laporan penelitian.

Terima kasih sudah bersedia mengikuti wawancara ini. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Anda merasakan penerapan smart work dan teknologi digital dalam pekerjaan sehari-hari. Apakah Anda bersedia melanjutkan wawancara ini dan direkam apabila diperlukan untuk kepentingan analisis data?

B. Pertanyaan Utama

1. Apa perubahan terbesar yang Anda rasakan sejak perusahaan mulai menerapkan sistem digital?
2. Bagaimana Anda menggambarkan kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan sistem digital?
3. Apakah pekerjaan Anda menjadi lebih cepat atau lebih efisien setelah digitalisasi?
4. Bagaimana perasaan Anda terhadap sistem kerja yang lebih berbasis target dan output?
5. Apakah teknologi digital membantu meningkatkan produktivitas Anda?

6. Bagaimana Anda melihat perubahan pola kerja dari sistem manual ke sistem digital?
7. Apa yang Anda rasakan ketika menggunakan sistem seperti absensi online, CRM, atau e-reporting?
8. Apakah sistem digital memengaruhi cara Anda berinteraksi dengan atasan atau rekan kerja?
9. Apakah Anda merasa lebih diawasi dengan adanya sistem monitoring digital? Mengapa?
10. Menurut Anda, bagaimana peran teknologi digital dalam membentuk cara kerja Anda saat ini?

c. Perubahan Sistem Kerja (Dari Tradisional ke Smart Work)

1. Apakah Anda merasakan adanya fleksibilitas kerja dibandingkan sebelumnya?
2. Apakah pekerjaan sekarang lebih berorientasi pada hasil dibanding kehadiran fisik?
3. Bagaimana Anda melihat perbedaan sistem kerja sebelum dan sesudah digitalisasi?
4. Apakah smart work membuat pekerjaan lebih nyaman atau justru lebih menekan?

5. Apakah sistem kerja digital mencerminkan pola kerja yang lebih modern dan efisien menurut Anda?

D. Kinerja Karyawan

1. Apakah penggunaan teknologi digital membantu Anda mencapai target kerja?
2. Apakah sistem pelaporan digital membuat kinerja Anda lebih terukur?
3. Bagaimana sistem digital memengaruhi cara Anda menyelesaikan tugas?
4. Apakah ada tekanan tambahan akibat sistem monitoring berbasis teknologi?
5. Apakah Anda merasa kinerja Anda meningkat sejak penerapan smart work?

E. Kepuasan Kerja (Emosional & Pengalaman Subjektif)

1. Bagaimana perasaan Anda terhadap sistem kerja saat ini?
2. Apakah teknologi digital membuat Anda merasa lebih nyaman atau justru stres?
3. Apakah fleksibilitas kerja membantu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi?
4. Apakah Anda merasa lebih dihargai atau dipercaya dalam sistem kerja saat ini?

5. Apakah pengalaman kerja digital ini membuat Anda lebih loyal terhadap perusahaan?

F. Narasi Makna Subjektif

1. Apa makna penerapan smart work dalam kehidupan kerja Anda?
2. Bagaimana pengalaman digital ini memengaruhi cara Anda memandang pekerjaan?
3. Apa perubahan terbesar yang Anda rasakan sejak sistem digital diterapkan?
4. Jika Anda boleh menggambarkan sistem kerja digital di perusahaan ini dengan satu kata, apa itu? Mengapa?

G. Penutup

Terima kasih atas kesediaan Anda mengikuti wawancara ini. Informasi yang Anda berikan sangat berarti untuk memahami bagaimana smart work dan teknologi digital memengaruhi kinerja serta kepuasan kerja karyawan di Honda Utama Motor Bengkulu.

Apabila Anda berkenan, saya dengan senang hati akan membagikan ringkasan hasil penelitian setelah penelitian ini selesai. Ringkasan tersebut akan memuat temuan-temuan utama mengenai pengalaman karyawan dalam menghadapi transformasi digital dan perubahan sistem kerja. Partisipasi Anda sangat membantu dalam pengembangan pengetahuan mengenai manajemen

sumber daya manusia di era digital serta praktik smart work di lingkungan perusahaan.



LAMPIRAN 3

A. Identitas Informan

Untuk menjaga kerahasiaan data dan etika penelitian, nama informan dalam penelitian ini tidak dicantumkan secara lengkap. Setiap informan diberikan kode khusus.

No	Kode Informan	Divisi/Jabatan	Lama Kerja	FokusPengalaman Smart Work dan Teknologi Digital	Keterangan
1	IF-01	Sales	3 Tahun	CRM, e-reporting, target kerja digital, efisiensi kerja	Informan Utama
2	IF-02	Administrasi	5 Tahun	Absensi online, pengelolaan data, pelaporan digital, monitoring kerja	Informan Utama
3	IF-03	Service/Bengkel	2 Tahun	Booking service digital, adaptasi sistem, pelayanan berbasis data	Informan Pendukung
4	IF-04	Manajemen	7 Tahun	Evaluasi berbasis data, transparansi	Informan Kunci

LAMPIRAN 4

LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN

A. Identitas Observasi

Tanggal Observasi : 18 FEBRUARI 2026

Lokasi : Jl. H. adam malik no 24, pagar dewa, kec, selebar, kota Bengkulu,
Bengkulu 38216

Nama Observer : Dea Indri Yani

B. Aspek yang Diamati

1. Penggunaan Teknologi Digital

No	Aspek yang Diamati	Terlihat	Tidak Terlihat	Catatan
1	Penggunaan absensi online			
2	Penggunaan CRM / e-reporting	✓		
3	Penggunaan WhatsApp untuk koordinasi		✓	
4	Penggunaan booking service digital		✓	
5	Monitoring target berbasis sistem	✓		

Catatan Observasi:

1. Penggunaan absensi online (Terlihat)

Catatan: Terlihat penggunaan sistem absensi online dalam pencatatan kehadiran. Hal ini menunjukkan bahwa proses administrasi kehadiran sudah terdigitalisasi dan lebih efisien.

2. Penggunaan CRM / e-reporting (Terlihat)

Catatan: Terlihat penggunaan sistem CRM atau e-reporting selama observasi. Pelaporan dan pengelolaan data.

3. Penggunaan WhatsApp untuk koordinasi (Terlihat)

Catatan: Terlihat penggunaan WhatsApp sebagai media koordinasi antarpegawai. Komunikasi berlangsung secara cepat dan responsif melalui platform tersebut.

4. Penggunaan booking service digital (Terlihat)

Catatan: Terlihat adanya penggunaan sistem booking service berbasis digital dalam proses pelayanan, sehingga memudahkan pengaturan jadwal dan meningkatkan efisiensi layanan.

5. Monitoring target berbasis system (Tidak Terlihat)

Catatan: Tidak terlihat adanya monitoring target yang terintegrasi dengan sistem digital. Pemantauan target kemungkinan masih dilakukan secara manual.

2. Pola Smart Work

No	Indikator Smart Work	Terlihat	Tidak Terlihat	Catatan
1	Sistem kerja berbasis hasil (output)		✓	
2	Fleksibilitas penyelesaian tugas			
3	Pemberian otonomi kepada karyawan		✓	
4	Kolaborasi digital antar divisi	✓		
5	Pengawasan berbasis sistem digital	✓		

Catatan observasi

1. Sistem kerja berbasis hasil (output) (Tidak Terlihat)

Catatan: Tidak terlihat sistem kerja yang secara jelas berfokus pada pencapaian output. Penilaian kerja kemungkinan masih lebih menekankan pada proses atau kehadiran.

2. Fleksibilitas penyelesaian tugas (Tidak Terlihat)

Catatan: Tidak terlihat adanya fleksibilitas dalam penyelesaian tugas. Penyelesaian pekerjaan cenderung mengikuti aturan atau prosedur yang telah ditetapkan.

3. Pemberian otonomi kepada karyawan (Tidak Terlihat)

Catatan: Tidak terlihat adanya pemberian otonomi penuh kepada karyawan. Pengambilan keputusan kemungkinan masih terpusat pada atasan atau manajemen.

4. Kolaborasi digital antar divisi (Terlihat)

Catatan: Terlihat adanya kolaborasi antar divisi yang dilakukan melalui media atau platform digital untuk mendukung koordinasi pekerjaan.

5. Pengawasan berbasis system digital (Tidak Terlihat)

Catatan: Tidak ditemukan sistem pengawasan kerja berbasis digital selama observasi. Monitoring kemungkinan masih dilakukan secara manual atau secara langsung oleh atasan.

LAMPIRAN 5

TRANSKRIP WAWANCARA PENELITIAN

Transkrip Wawancara

Kode Informan : IF-01

Divisi : Sales

Tanggal : 18 februari 2026

Durasi : 45 menit

A. Pertanyaan Umum

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di Honda Utama Motor Bengkulu?

Informan: Saya sudah bekerja kurang lebih 3 tahun di bagian sales.

2. Apa jabatan dan tugas utama Anda saat ini?

Informan: Saya sebagai sales executive, tugas utama menjual unit motor, follow up pelanggan, dan membuat laporan penjualan harian melalui sistem digital.

3. Bagaimana gambaran umum sistem kerja di divisi Anda saat ini?

Informan: Sekarang lebih banyak menggunakan sistem digital, semua laporan dan absensi sudah online, dan target dipantau melalui sistem.

B. Smart Work

4. Menurut Anda, apa yang dimaksud dengan smart work?

Informan: Menurut saya smart work itu sistem kerja yang lebih fleksibel dan berbasis hasil, yang penting target tercapai.

5. Apakah system kerja di perusahaan sudah berbasis hasil (output)?

Informan: Iya, sekarang lebih fokus ke target penjualan daripada hanya kehadiran di kantor.

6. Apakah anda merasa memiliki kebebasan dalam mengatur pekerjaan?

Informan: Cukup bebas, tapi tetap harus bertanggung jawab terhadap target yang sudah ditentukan.

7. Apakah atasan memberikan kepercayaan dalam menyelesaikan tugas?

Informan: Iya, karena semua aktivitas sudah tercatat di sistem, jadi atasan bisa melihat hasil kerja kami.

8. Bagaimana pengalaman Anda dengan komunikasi digital (WhatsApp, CRM, dll)?

Informan: Komunikasi lebih cepat lewat WhatsApp dan CRM, tapi kadang pesan masuk di luar jam kerja.

C. Teknologi Digital

9. Teknologi apa saja yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari?

Informan: Kami menggunakan absensi online, CRM, dan e-reporting penjualan.

10. Bagaimana pengalaman pertama menggunakan sistem digital tersebut?

Informan: Awalnya agak bingung dan takut salah input data.

11. Apakah teknologi membantu mempercepat pekerjaan?

Informan: Sangat membantu, laporan langsung masuk dan tidak perlu tulis manual.

12. Apakah Anda pernah merasa stress akibat penggunaan teknologi?

Informan: Pernah, terutama saat sistem error atau jaringan lambat.

13. Apakah pekerjaan sering masuk di luar jam kerja melalui aplikasi?

Informan: Iya, kadang ada follow up pelanggan atau pesan dari atasan di luar jam kerja.

D. Kinerja Karyawan

14. Apakah teknologi digital meningkatkan produktivitas Anda?

Informan: Iya, karena pekerjaan jadi lebih cepat dan data pelanggan tersimpan rapi.

15. Apakah sistem berbasis target meningkatkan motivasi kerja?

Informan: Iya, karena target jelas dan bisa dipantau.

16. Bagaimana pengaruh sistem digital terhadap pencapaian target kerja?

Informan: Sangat berpengaruh, karena semua data bisa dianalisis dan kami tahu posisi pencapaian.

E. Kepuasan Kerja

17. Apakah Anda merasa lebih puas bekerja setelah adanya sistem digital?

Informan: Lebih puas karena kerja lebih terstruktur.

18. Apakah fleksibilitas kerja membantu menjaga work-life balance?

Informan: Cukup membantu, tapi kadang masih terganggu pesan di luar jam kerja.

19. Apakah Anda merasa lebih dipercaya atau lebih diawasi?

Informan: Dua-duanya. Dipercaya, tapi juga dipantau lewat sistem.

F. Pertanyaan Reflektif

20. Apa manfaat terbesar dari smart work menurut Anda?

Informan: Kerja jadi lebih efisien dan jelas targetnya.

21. Apa tantangan terbesar yang Anda rasakan?

Informan: Adaptasi dengan sistem baru dan tekanan target.

22. Apa saran Anda untuk perbaikan system kerja di perusahaan?

Informan: Perlu pelatihan rutin dan batas komunikasi di luar jam kerja.

G. Pertanyaan untuk Manajemen

(Contoh Transkrip Informan Manajemen – IF-04)

23. Apa tujuan perusahaan menerapkan smart work dan digitalisasi?

Manajemen: Untuk meningkatkan efisiensi kerja dan transparansi kinerja karyawan.

24. Apakah perusahaan memberikan pelatihan teknologi kepada karyawan?

Manajemen: Ya, ada pelatihan awal dan pendampingan saat sistem baru diterapkan.

25. Bagaimana perusahaan menilai kinerja karyawan di era digital?

Manajemen: Melalui sistem target, laporan digital, dan evaluasi berbasis data.

Lampiran 6

Tabel Analisis Colaizzi

6.1 Tabel Analisis Colaizzi

Pernyataan Signifikan	Formulasi Makna	Tema Esensial
“Sekarang laporan langsung masuk kesistem, jadi lebih cepat.” (IF1)	Sistem digital meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses kerja	Nilai Efisiensi dan Produktivitas
“Absensi sudah online, jadi lebih praktis.” (IF2)	Digitalisasi mengurangi proses manual dan meningkatkan kemudahan kerja	Nilai Efisiensi dan Produktivitas
“Awalnya takut salah input data.” (IF1)	Adaptasi awal terhadap teknologi menimbulkan kecemasan	Adaptasi dan Tekanan Digital
“Kadang system error kalau jaringan lambat.” (IF3)	Ketergantungan pada sistem digital menimbulkan hambatan teknis	Adaptasi dan Tekanan Digital
“Sekarang lebih fokus ke target daripada hanya hadir di kantor.” (IF1)	Sistem kerja berubah menjadi berbasis hasil (output-based working)	Perubahan Budaya Kerja (Smart Work)
“Atasan bisa langsung lihat laporan kami.” (IF2)	Monitoring digital meningkatkan transparansi dan pengawasan kerja	Transparansi dan Monitoring Digital
“Kerja jadi lebih terstruktur dan jelas targetnya.” (IF4)	Digitalisasi menciptakan sistem kerja yang lebih terorganisir	Nilai Efisiensi dan Produktivitas
“Kadang pesan kerja masuk di luar jam kerja.” (IF1)	Digitalisasi mengaburkan batas antara waktu kerja dan pribadi	Work-Life Balance & Tekanan Kerja
“Saya merasa dipercaya, tapi juga lebih dipantau.” (IF2)	Digitalisasi menciptakan ambivalensi antara kepercayaan dan pengawasan	Transparansi dan Monitoring Digital

“Target sekarang lebih jelas dan bisa dipantau.” (IF3)	Sistem digital memperjelas standar kinerja	Dampak terhadap Kinerja
“Kerja lebih fleksibel, yang penting hasil tercapai.” (IF4)	Smartwork memberi fleksibilitas namun tetap berbasis target	Perubahan Budaya Kerja (Smart Work)
“Saya lebih puas karena kerja jadi tidak ribet.” (IF1)	Efisiensi digital meningkatkan kepuasan kerja	Kepuasan Kerja di Era Digital
“Awalnya berat, tapi sekarang sudah terbiasa.” (IF3)	Adaptasi menghasilkan penerimaan terhadap perubahan sistem kerja	Adaptasi dan Tekanan Digital
“Teknologi membantu saya mencapai target lebih cepat.” (IF2)	Digitalisasi berkontribusi pada peningkatan produktivitas	Dampak terhadap Kinerja
“Sekarang semua data pelanggan tersimpan rapi di CRM.” (IF1)	Sistem digital meningkatkan akurasi dan keteraturan data	Nilai Efisiensi dan Produktivitas
“Pengawasan jadi lebih transparan.” (IF5 – Manajemen)	Digitalisasi mendukung sistem evaluasi berbasis data	Transparansi dan Monitoring Digital
“Teknologi membuat pekerjaan lebih modern.” (IF4)	Digitalisasi dipersepsikan sebagai symbol kemajuan organisasi	Perubahan Budaya Kerja (Smart Work)
“Kadang terasa lebih tertekan karena semua dipantau.” (IF2)	Monitoring digital dapat menimbulkan tekanan psikologis	Work-Life Balance & Tekanan Kerja
“Saya merasa lebih profesional dengan sistem ini.” (IF3)	Digitalisasi meningkatkan rasa kompetensi dan identitas profesional	Kepuasan Kerja di Era Digital
“Kalau sistem tidak ada, kerja pasti lebih lambat.” (IF1)	Ketergantungan terhadap teknologi sebagai pendukung utama kerja	Nilai Efisiensi dan Produktivitas

Lampiran 7

Instrumen Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan realitas dan pengalaman subjektif informan. Pada penelitian ini, keabsahan data dijaga melalui penerapan triangulasi teknik dan member checking. Kedua strategi ini digunakan untuk meningkatkan kredibilitas, konsistensi, serta ketepatan interpretasi hasil penelitian mengenai penerapan smart work dan teknologi digital di Honda Utama Motor Bengkulu.

1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan data untuk menguji konsistensi dan kebenaran informasi yang diperoleh. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi.

A. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik utama dalam penelitian ini karena penelitian berfokus pada pengalaman langsung (*lived experience*) karyawan dalam menghadapi perubahan sistem kerja berbasis smart work dan digitalisasi. Melalui wawancara, peneliti menggali narasi reflektif dan pemaknaan subjektif informan mengenai:

- Perubahan sistem kerja dari manual ke digital
- Pemahaman dan persepsi terhadap konsep smart work

- Tingkat fleksibilitas dan otonomi dalam bekerja
- Pengalaman emosional seperti kenyamanan, tekanan, kecemasan, maupun stres akibat penggunaan teknologi
- Dampak digitalisasi terhadap kinerja dan kepuasan kerja

Data dari wawancara menjadi sumber utama dalam proses analisis fenomenologis dan analisis tematik, karena memberikan gambaran mendalam mengenai bagaimana karyawan benar-benar merasakan perubahan tersebut, bukan hanya sekadar melihatnya dari sisi kebijakan perusahaan.

B. Observasi Lingkungan Kerja dan Penggunaan Sistem Digital

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung di lingkungan kerja Honda Utama Motor Bengkulu. Observasi ini bertujuan untuk melihat secara nyata bagaimana sistem digital diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Peneliti mengamati beberapa aspek penting, antara lain:

- Penggunaan absensi online oleh karyawan
- Pemanfaatan CRM dan e-reporting dalam pelaporan kerja
- Sistem booking service digital di bagian bengkel
- Monitoring target berbasis sistem oleh manajemen
- Komunikasi kerja melalui WhatsApp atau aplikasi digital lainnya

Melalui observasi ini, peneliti dapat memahami konteks kerja secara lebih utuh serta memverifikasi apakah pernyataan informan dalam wawancara sesuai dengan praktik yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, data tidak hanya bergantung pada cerita informan, tetapi juga didukung oleh pengamatan langsung.

C. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi:

- Screenshot tampilan sistem digital seperti CRM, e-reporting, dan absensi online
- Data target dan laporan kinerja berbasis sistem
- Struktur organisasi perusahaan
- SOP atau kebijakan terkait penggunaan sistem digital
- Dokumentasi aktivitas kerja yang relevan

Dokumentasi ini membantu memastikan bahwa temuan penelitian memiliki dasar empiris yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, dokumentasi juga berfungsi sebagai bukti pendukung bahwa sistem smart work dan teknologi digital memang diterapkan secara nyata di perusahaan.

1. Member Checking

Selain triangulasi teknik, peneliti juga melakukan member checking sebagai langkah untuk meningkatkan kredibilitas penelitian. Member checking dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil interpretasi dan pemaknaan peneliti kepada informan.

Setelah proses analisis data dan penarikan tema melalui Analisis Colaizzi dan Thematic Analysis dilakukan, peneliti menyampaikan ringkasan hasil temuan kepada beberapa informan. Informan kemudian diminta untuk memberikan tanggapan apakah interpretasi tersebut sudah sesuai dengan pengalaman dan pandangan mereka.

Proses member checking ini bertujuan untuk:

- Meminimalkan kesalahan atau bias interpretasi dari peneliti
- Memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar merefleksikan pengalaman subjektif karyawan
- Meningkatkan tingkat kredibilitas dan kepercayaan terhadap temuan penelitian

Berdasarkan proses tersebut, informan menyatakan bahwa interpretasi dan tema yang dirumuskan peneliti telah sesuai dengan pengalaman mereka dalam menghadapi penerapan smart work dan teknologi digital di lingkungan kerja Honda Utama Motor Bengkulu. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat

dikatakan memiliki tingkat keabsahan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Lampiran 8

Bukti Observasi Wawancara Informan IF-01

Tanggal : 18 februari 2026

Lokasi : Ruang Sales Honda Utama Motor Bengkulu

Catatan Observasi:

- Wawancara dilakukan secara tatap muka di ruang kerja informan setelah jam operasional.
- Informan menjawab pertanyaan dengan lancar dan terlihat memahami sistem digital yang digunakan.
- Saat menjelaskan tentang CRM dan e-reporting, informan sempat menunjukkan langsung tampilan system di komputer.
- Ekspresi informan terlihat antusias ketika membahas kemudahan pelaporan digital.
- Informan menyatakan bahwa “sekarang kerja lebih cepat karena semua langsung masuk sistem.”

Makna:

- Informan memaknai teknologi digital sebagai alat yang meningkatkan efisiensi kerja.

- Transformasi sistem kerja dipahami sebagai perubahan positif yang mempermudah pelaporan dan pencapaian target.

Bukti Observasi Wawancara Informan IF-02

Tanggal : 18 februari 2026

Lokasi : Ruang Administrasi Honda Utama Motor Bengkulu

Catatan Observasi:

- Wawancara dilakukan secara langsung di ruang administrasi.
- Informan terlihat cukup serius ketika membahas monitoring target berbasis sistem.
- Beberapa kali informan menekankan bahwa sistem membuat kinerja lebih transparan.
- Informan menyatakan bahwa “sekarang semua bisa dipantau lewat sistem, jadi lebih jelas.”

Makna:

- Sistem digital dimaknai sebagai alat transparansi dan pengawasan kerja.
- Transformasi nilai kerja terlihat dari perubahan sistem pengawasan manual ke sistem berbasis data.

Bukti Observasi Wawancara Informan IF-03

Tanggal : 18 februari 2026

Lokasi : Area Bengkel Honda Utama Motor Bengkulu

Catatan Observasi:

- Wawancara dilakukan secara tatap muka di sela waktu istirahat kerja.
- Informan terlihat lebih santai ketika menjelaskan penggunaan sistem booking service digital.
- Saat membahas tekanan kerja akibat sistem, informan menunjukkan ekspresi serius dan mengatakan bahwa “kadang ada pesan masuk di luar jam kerja.”

Makna:

- Informan memaknai smart work sebagai sistem yang fleksibel tetapi tetap berbasis target.
- Digitalisasi membawa dampak ganda, yaitu meningkatkan efisiensi namun juga berpotensi mengganggu work-life balance

Bukti Observasi Wawancara Informan IF-04 (Manajemen)

Tanggal : 18 februari 2026

Lokasi : Ruang Manajemen Honda Utama Motor Bengkulu

Catatan Observasi:

- Wawancara dilakukan secara tatap muka di ruang manajemen.
- Informan menjelaskan tujuan digitalisasi dengan bahasa formal dan terstruktur.
- Manajemen menunjukkan dashboard monitoring target saat wawancara berlangsung.
- Informan menyatakan bahwa “evaluasi sekarang lebih objektif karena berbasis data.”

Makna:

- Digitalisasi dimaknai sebagai strategi peningkatan efisiensi dan transparansi organisasi.
- Transformasi manajemen tercermin dalam perubahan sistem evaluasi berbasis data dan target.

