

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini, isu mengenai perubahan organisasi merupakan hal yang sangat penting. Organisasi akan selalu dihadapkan pada persoalan dan tantangan baru yang harus diatasi. Masalah yang banyak terjadi didalam organisasi diantaranya mencakup kemajuan teknologi, *merger*, ekspansi, pemeliharaan kualitas produk atau peningkatan efisiensi karyawan, pertumbuhan yang pesat, jenis bisnis baru, inovasi dan kepemimpinan baru (Madsen & Miller, 2005). Masalah- masalah tersebut harus diselesaikan guna mempertahankan eksistensi organisasi. Salah satu cara yang umum digunakan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi organisasi tersebut adalah dengan melakukan perubahan di tubuh organisasinya.

Demikian halnya dengan PT Garuda Indonesia sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dibidang penerbangan. Dalam rangka menghadapi ekonomi global, perusahaan tersebut mulai melakukan pembenahan - pembenahan seperti melakukan penataan struktur organisasi, menetapkan budaya kerja baru serta melakukan penyesuaian proses kerja baru di dalam tubuh organisasinya. Salah satu bentuk penyesuaian proses kerja yang tengah dilakukan oleh PT Garuda Indonesia adalah dengan melakukan perubahan metode kerja baik

terkait teknologi pesawat terbang maupun terkait sarana pendukung operasional lainnya. Perubahan yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia tersebut berkiblat pada *Lufthanza German Airlines* sebagai salah satu maskapai yang menjadi acuan standar penerbangan Internasional. Perubahan yang dilakukan tersebut bertujuan agar PT Garuda Indonesia dapat lebih diterima dan dipercaya sebagai perusahaan penerbangan bertaraf Internasional.

Dalam menjalankan tugas operasionalnya PT Garuda Indonesia tidak berjalan sendiri. Dengan ruang lingkup kerjanya yang luas PT Garuda Indonesia didukung oleh beberapa anak perusahaannya yang secara spesifik bertanggungjawab melayani kelancaran seluruh proses kerja yang ada. Anak-anak perusahaan PT Garuda Indonesia tersebut adalah PT Citilink Indonesia (maskapai tarif rendah), PT Aerowisata (hotel, transportasi darat, agen perjalanan dan *catering*), PT *Abacus Distribution System Indonesia* (penyedia jasa pemesanan tiket), PT *Aero System Indonesia* (penyedia layanan teknologi informasi untuk industri pariwisata dan transportasi) dan *GMF Aero Asia* (perawatan pesawat, perbaikan dan *overhaul*).

Pada penelitian ini, peneliti akan memusatkan pembahasan pada fenomena perubahan metode kerja PT Garuda Indonesia terhadap PT “A” sebagai salah satu bagian dari anak perusahaan PT Aerowisata yang khusus mengurus transportasi darat. Sebagai gambaran awal tentang perusahaan ini, saat ini PT “A” dipercaya melayani antar jemput seluruh pegawai PT Garuda Indonesia seperti pilot, pramugari, *ticketing*, teknisi dan *training* menuju tempat tugas mereka masing-masing.

Terkait pelaksanaan perubahan sistem operasional tersebut, manajemen PT Garuda Indonesia diwakili oleh Manajer Divisi *GA Crew Transport Control* yang mengurus tentang pengantaran dan penjemputan *air crew* Garuda Indonesia, memberikan perintah kepada Manajer *GA Operation* PT “A” untuk melakukan penyesuaian dengan cara merubah sistem kerja yang selama ini masih manual menjadi sistem komputerisasi. Menurut manajer *GA Crew Transport Control* PT Garuda Indonesia hal tersebut bertujuan agar segala proses kerja yang dilakukan oleh jajaran operasional PT “A” dalam rangka melayani jalannya proses kerja PT Garuda Indonesia dapat lebih standar sehingga mampu bersinergi dengan proses kerja yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia saat ini.

Menanggapi keinginan *user* tersebut, manajer *GA Operation* PT “A” secara otomatis melakukan perubahan di unit kerjanya. Dengan segala keterbatasannya baik dalam hal dana maupun sumber daya yang dimilikinya, manajer *GA Operation* PT “A” beserta jajaran manajemennya memutuskan untuk membentuk tim khusus guna menciptakan suatu sistem komputer yang dapat mendukung keinginan *user* tersebut. Akhirnya bekerjasama dengan AIM (*Aeronautical Information Manual*) , terciptalah satu sistem komputer yang dapat digunakan khusus di bidang transportasi darat guna mendukung sistem operasi penerbangan yang dimiliki PT Garuda Indonesia.

Setelah sistem komputer siap digunakan, langkah selanjutnya yang ditempuh adalah mempersiapkan staf pengatur yang bertugas di *Terminal Crew Centre* (TCC) sebagai tim yang mengatur jalannya proses pengantaran dan penjemputan *air crew* PT Garuda Indonesia yang akan mengoperasikan sistem

tersebut. Berneth (2004) menyatakan bahwa kesiapan karyawan merupakan faktor penting dalam kesuksesan perubahan organisasi dan perubahan organisasi terjadi melalui karyawan. Selanjutnya Berneth juga menyatakan bahwa baik peneliti maupun praktisi, keduanya menemukan bahwa kesiapan karyawan untuk perubahan merupakan faktor krusial dalam suksesnya usaha perubahan organisasi. Dengan pentingnya peran karyawan dalam proses perubahan, maka karyawan perlu dipersiapkan agar lebih terbuka terhadap perubahan yang akan dilakukan dan siap untuk berubah. Jika karyawan tidak siap berubah maka mereka tidak akan mengikuti dan akan merasa kesulitan dalam menghadapi kecepatan perubahan yang dihadapinya (Hanpachern, 1997).

Data statistik juga menunjukkan bahwa kira-kira 75% usaha perubahan organisasi mengalami kegagalan, sekitar 50%-75% proyek perubahan sistem informasi dengan menggunakan internet pun dilaporkan gagal (Ernst & Young, 1992). Fakta ini menunjukkan bahwa perubahan organisasi terutama yang berjenis revolusioner (*major change*) tidaklah mudah dilakukan. Organisasi harus cermat dalam menerapkan kebijakan perubahan organisasi dan memastikan bahwa perubahan tersebut akan berhasil dilaksanakan.

Fenomena awal yang terjadi dikalangan staf pengatur menanggapi perubahan sistem kerja tersebut berdasarkan informasi yang diperoleh dari manajer *GA Operation*, adalah kurangnya kesediaan staf pengatur untuk menggunakan sistem komputer dengan berbagai macam alasan. Sebagian besar alasan yang mereka utarakan adalah karena mereka tidak pernah sama sekali mengenal dan menggunakan perangkat komputer. Selain itu sebagian dari staf

pengatur juga menjadikan usia yang tidak muda lagi sebagai alasan akan mengalami kesulitan dalam mempelajari dan menggunakan sistem komputer tersebut.

Namun mengingat hal tersebut merupakan bagian dari aturan yang harus tetap dilakukan, manajer *GA Operation* beserta *supervisornya* berupaya menyusun strategi tertentu agar supaya sistem komputerisasi tersebut dapat diterima dan dikuasi oleh seluruh staf pengatur. Untuk itu dibuatlah tahapan program sosialisasi penggunaan sistem komputer baru tersebut. Tahap pertama yaitu dengan cara mengumpulkan seluruh staf pengatur untuk diberikan penjelasan mengenai aturan baru yang diberikan oleh manajer *GA Crew Transport Control* PT Garuda Indonesia yang harus dilaksanakan oleh jajaran *GA Operation* PT “A”. Tahapan selanjutnya melakukan program pelatihan dasar yang disesuaikan dengan kapasitas karyawan yang akan mengoperasikan sistem tersebut, yaitu dimulai dari memperkenalkan perangkat keras komputer kepada staf pengatur yang sangat awam dengan perangkat komputer, melatih cara dasar menggunakan komputer, hingga melatih cara menggunakan sistem pengatur pengantaran dan penjemputan *air crew* yang akan diterapkan dalam bekerja. Hanya saja mengingat waktu yang sangat mendesak, proses pelatihan dasar tersebut tidak dapat berlangsung lama. Selanjutnya para staf pengatur diminta untuk menerapkan sistem komputer tersebut secara langsung di lapangan disertai dengan tindakan antisipasi dari *air crew operation supervisor* berupa pengawasan ketat mengingat keterbatasan kondisi para staf pengaturnya tersebut. Selain itu juga dilakukan tindakan membagi staf pengatur menjadi 3 kelompok kerja yang

masing-masing kelompok terdiri dari 10 - 15 orang, kemudian dari tiap kelompok tersebut dipilih satu orang yang bertugas sebagai *agent*. Orang inilah yang membantu anggota timnya ketika menghadapi kendala dalam mengoperasikan sistem komputer tersebut. Peran *air crew operation supervisor* sendiri dalam hal ini tidak hanya mengawasi saja namun juga membantu serta memotivasi staf pengatur secara langsung dalam rangka menggunakan sistem komputer tersebut dengan benar sesuai standar.

Kini penerapan sistem komputer sudah berjalan kurang lebih 2 tahun lamanya. Para staf pengatur pun sudah menguasai pelaksanaan sistem komputer tersebut. Hanya saja berdasarkan pengamatan *supervisor air crew*, masih ada saja staf pengatur yang tidak konsisten dalam menerapkan sistem komputer tersebut. Dalam hal ini staf pengatur tidak sepenuhnya menggunakan sistem komputer dalam bekerja melainkan masih menggunakan cara manual dalam kondisi tertentu. Hal tersebut saat kemudian menjadi beban kerja sendiri bagi staf administrasi *air crew* yang harus menyalin data manual tersebut ke dalam sistem komputer sesuai dengan keinginan *user* meskipun hal tersebut bukan merupakan tugas administrasi. Berdasarkan pengamatan *supervisor* lapangan dalam tiap kelompok kerja yang terdiri dari 15 orang, sekitar 5 sampai 7 orang masih menggunakan cara manual ketika berada dalam kondisi kerja yang sangat padat. Dan ironisnya meskipun kerap diberikan peringatan dan pendampingan untuk dapat menggunakan sistem komputer dalam kondisi kerja yang padat, namun hal tersebut belum dapat merubah cara kerja mereka menjadi lebih konsisten.

Selanjutnya untuk memastikan informasi yang diperoleh dari manajer serta *supervisor GA air crew* tersebut, peneliti melakukan pengambilan data awal kepada anggota staf pengatur regu A dan C dengan menggunakan metode observasi dan wawancara. Pengambilan data yang pertama dilakukan adalah dengan menggunakan metode observasi. Dalam hal ini kepada tiap regu dilakukan 2 kali pengamatan, yaitu pada saat melakukan *shift* 1 (masuk pagi) dan *shift* 2 (masuk malam).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada regu A pada saat *shift* 1 yaitu antara pukul 8.00 sampai pukul 14.00 ditemukan tidak ada seorang pun yang menggunakan cara kerja manual selama bekerja. Dalam kesempatan lain pada saat regu A menjalankan tugas *shift* 2 yaitu antara pukul 20.00 hingga pukul 24.00 diketahui, terdapat 7 orang masih menggunakan cara kerja manual ketika menentukan pengemudi untuk pemulangan dan penjemputan. Dalam selang waktu tersebut, 4 orang masih menggunakan cara manual tersebut lebih dari 4 kali. Dan hanya 3 orang yang melakukannya dibawah 4 kali.

Pada kesempatan lainnya juga dilakukan observasi yang sama kepada regu C yang berjumlah 15 orang. Pada saat *shift* 1 yaitu antara pukul 13.00 sampai pukul 14.00 ditemukan 2 orang masih menggunakan cara kerja manual sebanyak kurang dari 4 kali. Selanjutnya pada kesempatan lain pada saat regu C menjalankan *shift* 2 diperoleh data terdapat 9 orang masih menggunakan sistem manual saat bekerja. Dari data tersebut diketahui 5 orang menggunakan cara manual diatas 4 kali dan 4 orang menggunakan cara manual dibawah 4 kali.

Untuk memperoleh informasi lebih mendalam terkait masih adanya staf pengatur yang belum menggunakan sistem komputer saat bekerja, peneliti melakukan wawancara pada perwakilan regu A dan C yang dipilih secara acak sebanyak 20 orang. Kepada perwakilan dari staf pengatur tersebut dilakukan wawancara dengan garis besar pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pandangan staf pengatur terhadap sistem komputer yang digunakan?
2. Apa yang menyebabkan staf pengatur masih menggunakan cara kerja manual pada saat-saat tertentu?
3. Apa akibatnya jika ketahuan masih menggunakan cara manual?
4. Faktor apa saja yang mempengaruhi staf pengatur menjadi tidak konsisten menggunakan sistem komputer saat bekerja?

Adapun hasil wawancara tersebut adalah:

1. Terdapat perbedaan dalam memandang penggunaan sistem komputer yang digunakan dalam bekerja. Sebanyak 9 orang responden menghayati bahwa penggunaan sistem komputer saat bekerja dapat membantu memperlancar proses kerja rutin yang biasa dilakukan. Namun 11 orang responden lainnya menghayati bahwa penerapan sistem komputer ini tidak terlalu membawa dampak yang berarti terhadap hasil kerja yang dilakukan. Justru dengan menggunakan sistem komputer ini prosedur kerja menjadi lebih rumit.

2. Alasan masih menggunakan sistem manual pada saat – saat tertentu adalah sebagai berikut:
 - a. Membantu mempercepat waktu pelayanan disaat permintaan penjemputan dan pengantaran yang padat (15 orang).
 - b. Memudahkan memasang pengemudi yang sesuai dengan keinginan *user* dalam hal ini pilot Garuda sehingga membuat *user* merasa puas (5 orang).
3. Akibat yang dihadapi dengan masih menggunakan cara manual adalah mendapat teguran dari *supervisor* dan staf administrasi. Namun 12 orang dari responden menganggap teguran tersebut bukanlah suatu hal yang serius. Bagi mereka tugas staf administrasi tidak sepadat tugas mereka yang harus fokus dengan data-data di depan komputer sepanjang jam bekerja, sehingga dengan penambahan tugas menyalin form manual ke dalam rekap laporan dalam sistem komputer bukanlah sesuatu yang menyita banyak waktu. Namun 8 orang merasa perlu menghindari teguran dari *supervisor* tersebut sehingga berusaha konsisten menggunakan sistem komputer saat bekerja.
4. Faktor-faktor yang berpengaruh sehingga timbul perilaku tidak konsisten menggunakan sistem komputer saat bekerja adalah sebagai berikut:
 - a. Kurangnya keterampilan menggunakan sistem komputer merupakan alasan yang paling dominan dihayati responden sebagai salah satu

faktor yang menyebabkan mereka tidak dapat menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja. Meskipun sudah mendapat pelatihan dan telah menggunakan sistem komputer tersebut secara langsung selama 2 tahun, namun mereka masih merasa belum terampil dalam mengoperasikannya. Oleh karena itu dalam situasi tertentu beberapa orang diantara staf pengatur sesekali masih menggunakan cara kerja manual (15 orang responden).

- b. Menjaga hubungan baik dengan klien menjadi salah satu faktor yang dihayati oleh staf pengatur sehingga membuat mereka tidak konsisten dalam menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja. Hal ini disebabkan hubungan kemitraan yang dijalin dengan *user* dalam hal ini pilot PT Garuda Indonesia sudah berlangsung lama sehingga mereka senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan *user* tersebut. Oleh karena itu mereka melakukan pengaturan berdasarkan kebutuhan *user* dengan menggunakan cara manual (9 responden).
- c. Faktor usia yang berpengaruh pada pandangan menjadi salah satu penyebab staf pengatur tidak menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja. Dikatakan bahwa dengan usia yang sudah tidak muda, mereka mengalami kesulitan untuk melihat data-data yang ada di komputer pada saat melakukan sistem pengaturan, sehingga membuat mereka menggunakan cara kerja manual pada situasi yang membutuhkan tempo kerja yang cepat (5 responden).

Berdasarkan fenomena tersebut masih dijumpai staf pengatur yang menggunakan sistem kerja manual pada saat menjalankan tugasnya terutama pada saat menghadapi situasi kerja yang padat. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran staf pengatur untuk menggunakan sistem komputer dengan konsisten sesuai dengan aturan kerja yang ada masih rendah. Alasan masih menggunakan sistem manual adalah agar dapat bekerja dengan cepat serta dapat memuaskan keinginan *user* (pilot Garuda). Sistem komputer diyakini staf pengatur hanya membuat tempo kerja menjadi lebih lambat karena prosedur kerjanya lebih rumit. Sistem komputer itu juga membuat mereka kurang dapat dengan tepat memasangkan pengemudi yang sesuai dengan keinginan *user*.

Terkait hal tersebut mengingat menggunakan sistem komputer adalah prosedur kerja yang harus ditaati oleh staf pengatur, maka ketidak konsistenan dalam menggunakan sistem komputer saat bekerja tersebut membuat staf pengatur mendapat teguran dari *supervisor* serta staf administrasi. Menanggapi hal tersebut sebagian besar staf pengatur tidak menanggapi hal tersebut sebagai sesuatu yang perlu mendapat perhatian khusus. Dalam hal ini mereka tidak mengindahkan teguran dari *supervisor* dengan serius dan mereka menganggap bertambahnya tugas staf administrasi akibat penggunaan sistem manual yang mereka lakukan tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap tugas rutin para tenaga administrasi tersebut.

Selain itu berdasarkan wawancara juga diketahui faktor-faktor yang berpengaruh sehingga masih dijumpai staf pengatur yang tidak menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja adalah mereka mempersepsi

bahwa keterampilan mereka dalam menggunakan sistem komputer masih kurang sehingga membuat tempo kerja lambat. Selain itu mereka juga merasa perlunya memelihara hubungan baik dengan *user* yang dalam hal ini adalah para pilot Garuda. Oleh karena itu mereka berupaya melakukan tindakan untuk memenuhi keinginan *user*nya tersebut secara spesifik, dengan memasang pengemudi sesuai keinginan *user* yang tidak bisa dilakukan dengan menggunakan sistem komputer. Dan faktor terakhir yang juga membuat staf pengatur tidak konsisten menggunakan sistem komputer saat bekerja adalah karena faktor usia yang membuat mereka mengalami kesulitan untuk melihat dan memasang data-data yang ada di dalam sistem komputer tersebut. Dengan demikian ketika membutuhkan tempo kerja yang cepat mereka tampak masih menggunakan sistem manual untuk mempercepat tugasnya tersebut.

Namun berdasarkan wawancara tersebut juga diperoleh informasi bahwa masih terdapat staf pengatur yang memiliki kesediaan yang tinggi untuk menggunakan sistem komputer dengan konsisten meskipun jumlahnya lebih sedikit dari staf pengatur yang tidak konsisten dalam menggunakan sistem komputer saat bekerja. Mereka menghayati bahwa penggunaan sistem komputer tersebut dapat membantu memperlancar proses kerja rutin yang mereka lakukan. Selain itu mereka juga menghayati bahwa sebagai pegawai mereka harus bekerja sesuai dengan aturan perusahaan sehingga perlu menjalankan setiap prosedur kerja yang ada, diantaranya menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja. Hal tersebut juga dilakukan untuk menghindari teguran atau peringatan dari *supervisor* atau rekan kerja mereka dalam hal ini staf administrasi. Selain itu

faktor yang berpengaruh terhadap kesediaan mereka menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja tersebut adalah adanya informasi yang cukup meliputi *knowledge* maupun *skill* yang mereka butuhkan terkait penggunaan sistem komputer. Hal tersebut membuat mereka merasa yakin dan percaya diri dapat menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait intensi (niat) staf pengatur untuk menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja dengan menggunakan pendekatan teori *planned behavior* yang diperkenalkan oleh Icek Ajzen. Berdasarkan teori *planned behavior* tersebut terdapat tiga determinan yang mempengaruhi besarnya keputusan secara sadar (intensi) pada seseorang dalam menampilkan suatu perilaku. Determinan pertama adalah *attitude toward the behavior* yang merupakan sikap seseorang mengenai *favorable* dan *unfavorable* perilaku yang akan ditampilkan berdasarkan evaluasinya. Determinan kedua adalah *subjective norms* adalah persepsi individu mengenai tuntutan dari orang-orang yang signifikan baginya (*important others*) untuk menampilkan atau tidak menampilkan suatu perilaku dan kesediaan individu untuk mematuhi orang-orang tersebut. Determinan ketiga adalah *perceived behavioral control* adalah persepsi individu mengenai kemampuan mereka untuk menampilkan suatu perilaku berdasarkan faktor-faktor yang mendukung maupun yang menghambat. Ketiga determinan tersebut saling berkorelasi dan mempengaruhi kualitas perilaku yang akan ditampilkan. Semakin kuat intensi seseorang dalam menampilkan perilaku akan semakin besar kemungkinan munculnya perilaku tersebut, sedangkan semakin

lemah intensi seseorang dalam menampilkan perilaku akan semakin kecil kemungkinan munculnya perilaku tersebut (Icek Ajzen, 1991).

Selain itu dengan fenomena ini maka rasanya penting dilakukan upaya-upaya khusus agar semua staf pengatur dapat bekerja menggunakan sistem komputer dengan konsisten dalam berbagai situasi kerja yang ada sesuai dengan ketentuan perusahaan. Penelitian ini dikhususkan untuk merancang intervensi yang dapat diberikan kepada staf pengatur sehingga dapat mempengaruhi intensi untuk menggunakan sistem komputer dengan konsisten. Intervensi akan dibuat berdasarkan determinan intensi yang paling berkontribusi dalam menentukan intensi staf pengatur menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja. Intervensi yang dipilih pada penelitian ini adalah rancangan program *coaching* dan konseling untuk meningkatkan intensi menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja sesuai dengan tuntutan perusahaan. Intervensi dengan menggunakan program *coaching* dan konseling paling tepat dilakukan untuk membina karyawan dalam meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan juga mengarahkan tingkah laku yang dapat diterapkan di lingkungan kerja. Seperti diketahui banyak situasi di organisasi menunjukkan bahwa banyak situasi dimana karyawan sudah mengetahui apa yang perlu dilakukan , namun mereka belum tergerak untuk melakukan apa yang diketahuinya tersebut. Sebagaimana yang terjadi pada staf pengatur *air crew* di PT “A”, meskipun mereka memiliki pengetahuan tentang sistem komputer, namun sebagian besar dari mereka belum memiliki niat untuk menggunakan sistem komputer yang ada dengan konsisten saat bekerja. Rancangan program *coaching*

dan konseling ini dilakukan untuk membantu merubah sikap staf pengatur yang *unfavorable* terhadap sistem komputer menjadi lebih *favorable* sehingga dapat mempengaruhi intensinya untuk menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja. Dengan dilakukannya program *coaching* dan konseling ini diharapkan juga dapat membantu staf pengatur untuk memenuhi tuntutan organisasinya. Selain itu dengan adanya pemahaman yang lebih baik tentang sistem komputer tersebut, staf pengatur *air crew* di PT “A” diharapkan mampu menggunakan sistem komputer dengan lebih konsisten saat bekerja sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih kondusif.

Mengingat fenomena yang ada maka rancangan program *coaching* dan konseling yang digunakan dalam penelitian ini ditujukan kepada individu. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan program *coaching* dan konseling dapat diarahkan secara spesifik sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Selain itu pendekatan secara individu juga dinilai paling sesuai dengan kondisi staf pengatur *air crew* di PT “A” mengingat sebelumnya mereka sudah pernah memperoleh pelatihan *skill* menggunakan sistem komputer secara berkelompok.

1.2 Identifikasi Masalah

- Bagaimana gambaran intensi menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja pada staf pengatur *air crew* di PT “A”, Tangerang.
- Determinan mana yang paling berkontribusi terhadap intensi menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja pada staf pengatur *air crew* di PT “A”, Tangerang.

- Apakah rancangan program *coaching* dan konseling sesuai bagi staf pengatur *air crew* di PT “A”, Tangerang agar dapat meningkatkan intensi menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja ?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

- Membuat rancangan program *coaching* dan konseling mengacu pada determinan dominan yang mempengaruhi intensi menggunakan sistem komputer pada staf pengatur *air crew* di PT “A”, Tangerang, sehingga dapat lebih konsisten dalam menggunakan sistem komputer saat bekerja.

1.3.2 Tujuan Penelitian

- Mengkonstruksi rancangan program *coaching* dan konseling yang tepat sehingga dapat meningkatkan intensi menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja pada staf pengatur *air crew* di PT “A”, Tangerang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- Memberikan informasi tambahan bagi di bidang psikologi industri dan organisasi bagaimana kontribusi *attitude toward the behavior, subjective norms dan perceived behavior control* terhadap intensi karyawan untuk melakukan pekerjaan tertentu.
- Memberikan informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya terutama yang terkait dengan intensi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- Konstruksi rancangan program *coaching* dan konseling ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif yang akan dilakukan untuk mengatasi permasalahan terkait intensi menggunakan sistem komputer dengan konsisten saat bekerja berdasarkan kontribusi determinan dominan yang mempengaruhinya pada staf pengatur *air crew* di PT “A”, Tangerang.
- Dapat dijadikan panduan bagi perusahaan terkait untuk di implementasikan dalam penerapan sistem komputer di perusahaan agar dapat dilaksanakan dengan konsisten oleh karyawannya.

- Dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya untuk mengetahui efektifitas program *coaching* dan konseling ini untuk meningkatkan intensi menggunakan sistem komputer dengan konsisten pada staf pengatur *air crew* di PT”A”, Tangerang.