

## **EFEKTIVITAS PADA PROGRAM APLIKASI KIMIA FARMA EMPLOYEE SERVICE TECHNOLOGY (KIFEST) DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT KIMIA FARMA Tbk UNIT RnD**

**Agus Rahmat Soleh<sup>1</sup>, Gunawan<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Teknologi Digital Bandung  
[agus10120196@digitechuniversity.ac.id](mailto:agus10120196@digitechuniversity.ac.id)<sup>1</sup>, [gunawan@digitechuniversity.ac.id](mailto:gunawan@digitechuniversity.ac.id)<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

*The aim of this research is to determine the effectiveness of the Chemical Application Program of Kimia Farma Employee Service Technology (KIFEST) in enhancing the performance of employees in the RnD Unit of PT Kimia Farma Tbk. Qualitative data analysis was employed, including observation and surveys. Employees from the RnD Unit who used KIFEST were the respondents. The research findings indicate that the implementation of KIFEST enhances task efficiency and effectiveness, team collaboration, and information access. Adequate training, management support, and user-friendly interfaces were also identified as crucial components in improving the adoption and effectiveness of KIFEST. This study enhances our understanding of the influence of the KIFEST Application Program on a specific research environment. The findings of this research can assist PT Kimia Farma Tbk in optimizing and enhancing the utilization of KIFEST to improve employee performance in the RnD Unit.*

**Keywords:** *Effectiveness, Employee Performance, Kimia Farma Application, KIFEST.*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif Program Aplikasi Kimia Farma Employee Service Technology (KIFEST) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Unit RnD PT Kimia Farma Tbk. Analisis data kualitatif digunakan, termasuk observasi dan survei. Karyawan Unit RnD yang menggunakan KIFEST adalah responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan KIFEST meningkatkan efisiensi dan efisiensi tugas, kolaborasi tim, dan akses informasi. Pelatihan yang memadai, dukungan manajemen, dan antarmuka pengguna yang ramah pengguna juga diidentifikasi sebagai komponen penting dalam meningkatkan adopsi dan efektivitas KIFEST. Studi ini meningkatkan pemahaman kita tentang pengaruh Program Aplikasi KIFEST pada lingkungan penelitian tertentu. Hasil penelitian ini dapat membantu PT Kimia Farma Tbk mengoptimalkan dan meningkatkan penggunaan KIFEST untuk meningkatkan kinerja pekerja di Unit RnD.

**Kata Kunci:** Aplikasi Kimia Farma, Efektivitas, , KIFEST, Kinerja Karyawan.

### **PENDAHULUAN**

Industri farmasi, terutama unit penelitian dan pengembangan, harus selalu sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perusahaan harus terus memiliki daya saing melalui penelitian dan pengembangan. Oleh karena itu, strategi yang efektif diperlukan untuk mengelola sumber daya manusia dan memastikan bahwa karyawan terlibat secara optimal dalam mencapai tujuan bisnis.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yang berarti pertanyaan tentang keberadaan variable mandiri, baik hanya di satu variable maupun lebih dari satu (Sugiyono, 2013:53).

Sugiyono (2017:9) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif, yang berbasis pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah. Peneliti adalah instrumen utama dalam penelitian ini, dan teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (menggabungkan observasi, wawancara, dan dokumentasi). Data yang dikumpulkan cenderung kualitatif, dan analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apa yang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam subbagian ini, peneliti akan mendeskripsikan dan membahas data dan informasi yang mereka peroleh dari melakukan observasi dan wawancara mendalam dengan beberapa informan penelitian yang berhubungan dengan penggunaan KIFEST.

KIFEST adalah sistem administrasi yang memusatkan bagian-bagian organisasi secara maya dan memungkinkan komunikasi melalui media telekomunikasi. Di PT. Kimia Farma Unit R&D, sangat penting karena kebutuhan data informasi setiap karyawan. Ini berarti bahwa orang-orang di media baru tidak hanya ditempatkan sebagai objek yang menjadi sasaran pesan, tetapi mereka juga dapat berkomunikasi dengan orang lain melalui pesan mereka.

Selanjutnya, peneliti memilih lima informan: dua informan penting, Bapak Ahmad Firmansyah sebagai Supervisor Sumber Daya Manusia dan Bapak Hamid Prayuda dari Unit IT; dan tiga informan pendukung, yaitu karyawan dari Unit R&D PT. Kimia Farma yang menggunakan KIFEST.

Peneliti menggunakan tiga elemen terbaik untuk mencapai tujuan penelitian, yaitu inovasi, saluran komunikasi, dan jangka waktu, untuk mengetahui apakah program aplikasi Kimia Farma Employee Service Technology (KIFEST) berhasil meningkatkan kinerja karyawan PT. Kimia Farma Unit R&D.

### **Arus Pesan Seberapa Efektif program aplikasi Kimia Farma Employee Service Technology (KIFEST) dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Kimia Farma Unit R&D.**

PT. Kimia Farma menggunakan KIFEST sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan informasi pekerjanya. Informasi yang dipublikasikan di KIFEST sangat efisien dan efektif, dan mencakup informasi tentang surat keputusan, absensi, data pribadi karyawan, slip gaji, pengangkatan jabatan, dan pengumuman libur yang diberikan langsung oleh direksi kepada karyawan. Berita yang ada di KIFEST termasuk instruksi kerja, aturan, motivasi, dan informasi tentang tugas.

Salah satu konten yang sering diakses oleh karyawan di Unit R&D PT. Kimia Farma adalah konten mengenai data diri karyawan. Ini karena banyaknya divisi di PT. Kimia Farma yang membuatnya lebih mudah bagi karyawan untuk mengetahui jabatan apa yang mereka lakukan dan apa yang harus mereka lakukan untuk mempertahankan pekerjaan mereka. Hal ini dapat membantu semua karyawan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan sebagai pendukung kerja.

Komunikasi organisasi dibatasi sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain, menurut Gold Halber. *Down Ward*

*Communication* adalah fungsi arus komunikasi organisasi. Ketika orang-orang di tingkat manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya, komunikasi ini terjadi. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan instruksi kerja
- 2) Memberikan informasi tentang peraturan
- 3) Memberikan motivasi kepada karyawan.
- 4) Memberikan informasi tentang tugas.

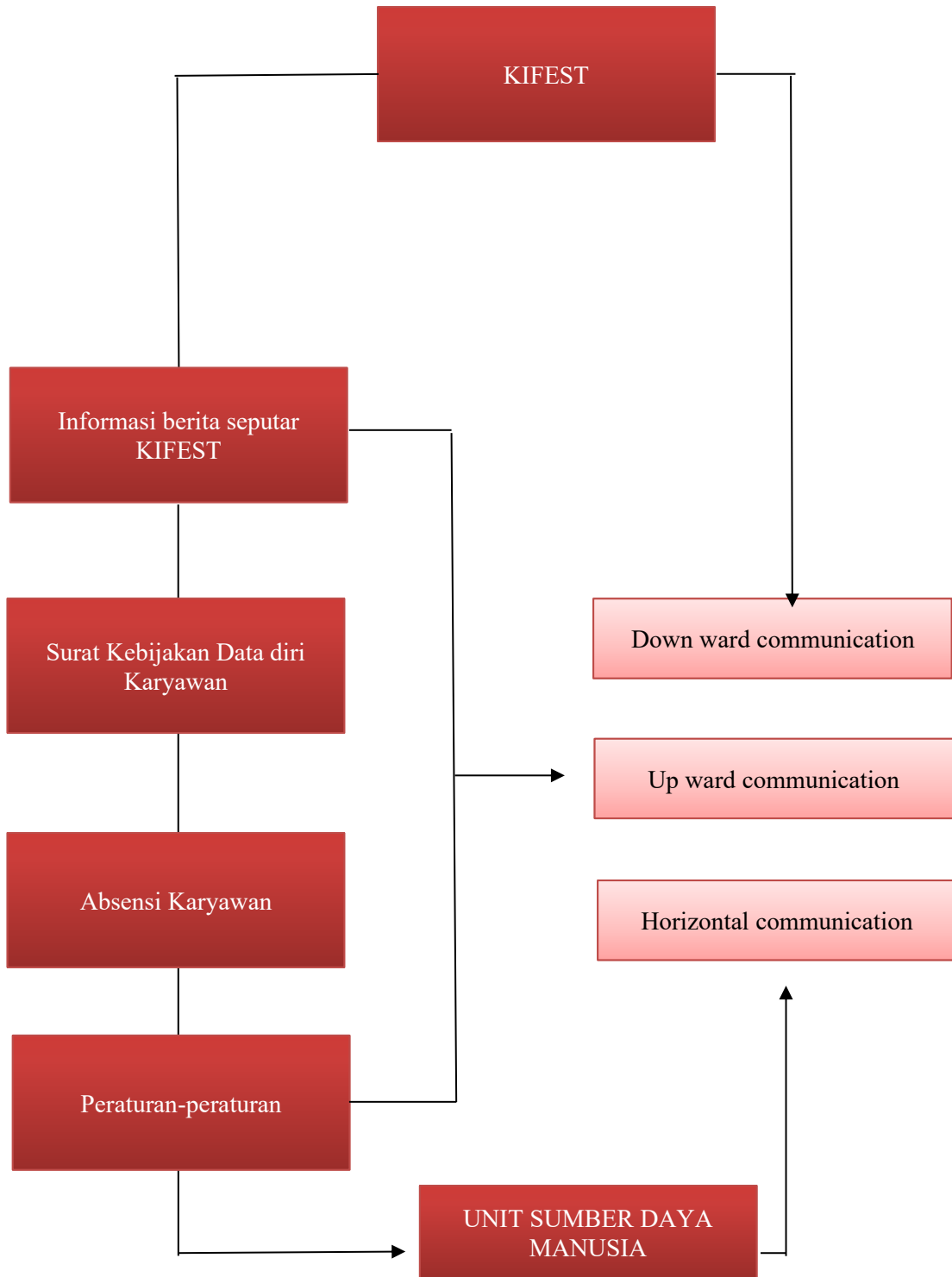
Ketika seorang bawahan mengirimkan pesan kepada atasannya, terjadi peningkatan komunikasi. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan informasi tentang pekerjaan
- 2) Memberikan informasi tentang saran

Komunikasi *horizontal* terjadi di antara karyawan dan bagian dengan posisi yang setara. Fungsi komunikasi horizontal ini adalah sebagai berikut:

- 1) Membangun hubungan melalui kegiatan bersama
- 2) Berkomunikasi satu sama lain

Menurut Gold Halber, arus pesan yang ada di KIFEST terdiri dari tiga kategori: komunikasi turun, komunikasi naik, dan komunikasi horizontal. Untuk memberikan informasi kepada karyawannya, Unit Sumber Daya Manusia menggunakan arus pesan ini. Model penggunaan arus pesan ini digambarkan di bawah ini.

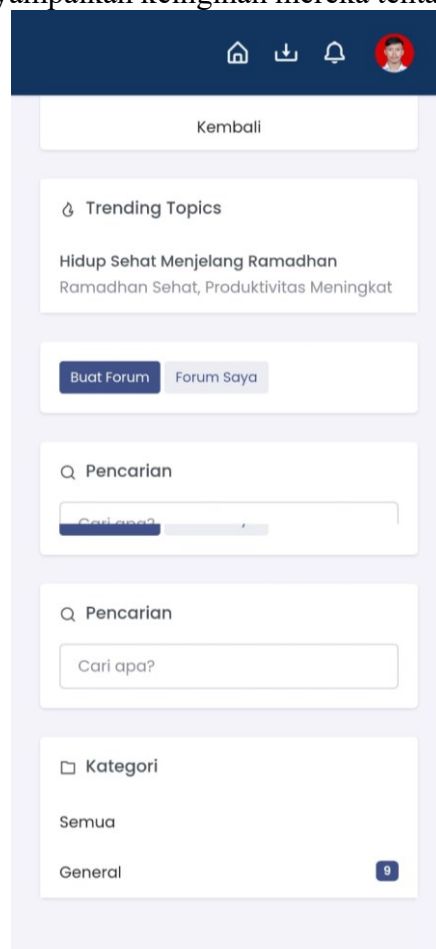


Gambar 1. Arus Pesan Kimia Farma Employee Service Technology (KIFEST)

**Keterlibatan karyawan dalam program aplikasi Kimia Farma Employee Service Technology (KIFEST) berkontribusi pada peningkatan kinerja unit R&D PT. Kimia Farma**

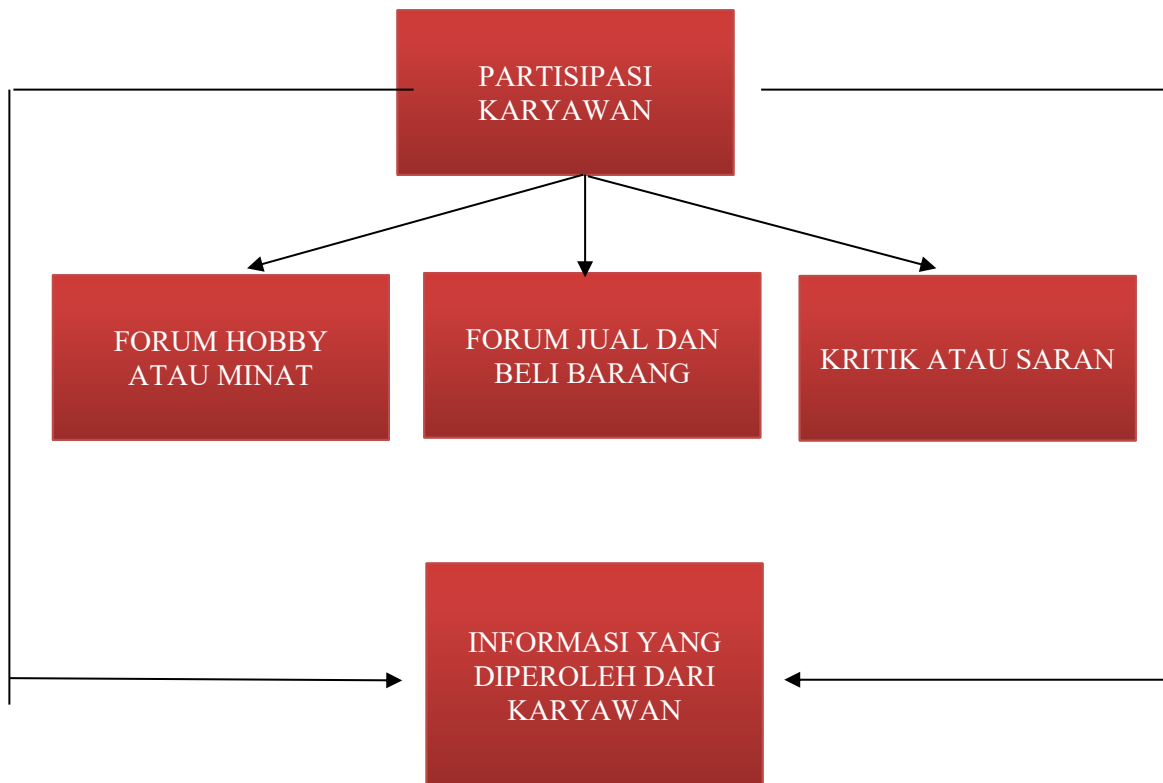
Menurut temuan penelitian, karyawan lebih tertarik untuk berpartisipasi dalam

KIFEST di Unit R&D PT. Kimia Farma. Website internal KIFEST ini tersedia untuk karyawan untuk digunakan. Forum untuk penyuka musik, olahraga, dan fotografi, serta Forum untuk jual beli barang yang dijual oleh karyawan, menyediakan konten untuk karyawan berbicara satu sama lain. Jika mereka ingin berinteraksi, mereka dapat menggunakan menu ini. Ada juga menu jual, beli, tukar, dan cari yang digunakan oleh karyawan untuk menjual barang mereka, yang hanya dapat dilihat oleh karyawan. Mereka dapat melihat semua barang yang sedang diperjual belikan di tempat ini. Selain itu, ada menu yang memungkinkan karyawan untuk langsung berbicara di menu komentar. Selain itu, proses komunikasi KIFEST memiliki ruang chatting atau percakapan. Seluruh karyawan PT. Kimia Farma menggunakan ruang ini untuk berkomunikasi dan bertanya tentang informasi apa pun. Untuk meningkatkan KIFEST, karyawan diminta untuk mengisi forum kritik dan saran yang membangun. Dengan demikian, kritik dan saran akan membantu karyawan menyampaikan keinginan mereka tentang pengembangan KIFEST.



**Gambar 2.** Forum Partisipasi Karyawan  
Sumber: Peneliti 2024

Dengan demikian, karyawan PT. Kimia Farma Unit R&D dapat langsung mengakses KIFEST melalui menu "beli", yang sangat membantu mereka berpartisipasi. Jika ada opsi untuk membeli di menu. Mereka tidak perlu menjual di tempat lain. Mereka dapat menjual produk hanya dengan mempublikasikan contoh dan spesifikasinya. KIFEST memiliki forum tambahan; karyawan yang memiliki hobi yang mirip dapat bergabung di Ruang Musik, Fotografi, dan Futsal.



**Gambar 3.** Model Partisipasi Karyawan dalam Menyampaikan Informasi  
 Sumber: Peneliti 2024

**Meningkatnya kinerja karyawan PT. Kimia Farma Unit R&D sebagai hasil dari program aplikasi Kimia Farma Employee Service Technology (KIFEST).**

PT. Kimia Farma Unit R&D menggunakan KIFEST untuk memberikan informasi yang cepat dan aktual kepada karyawan. Ini dapat mengganti kelemahan media publikasi konvensional (Majalah dinding dan Tabloid) yang telah lama digunakan. Informasi yang disampaikan termasuk pengumuman direksi kepada karyawan. Pengumuman ini dapat mencakup pengangkatan jabatan, hari libur, dan SK.

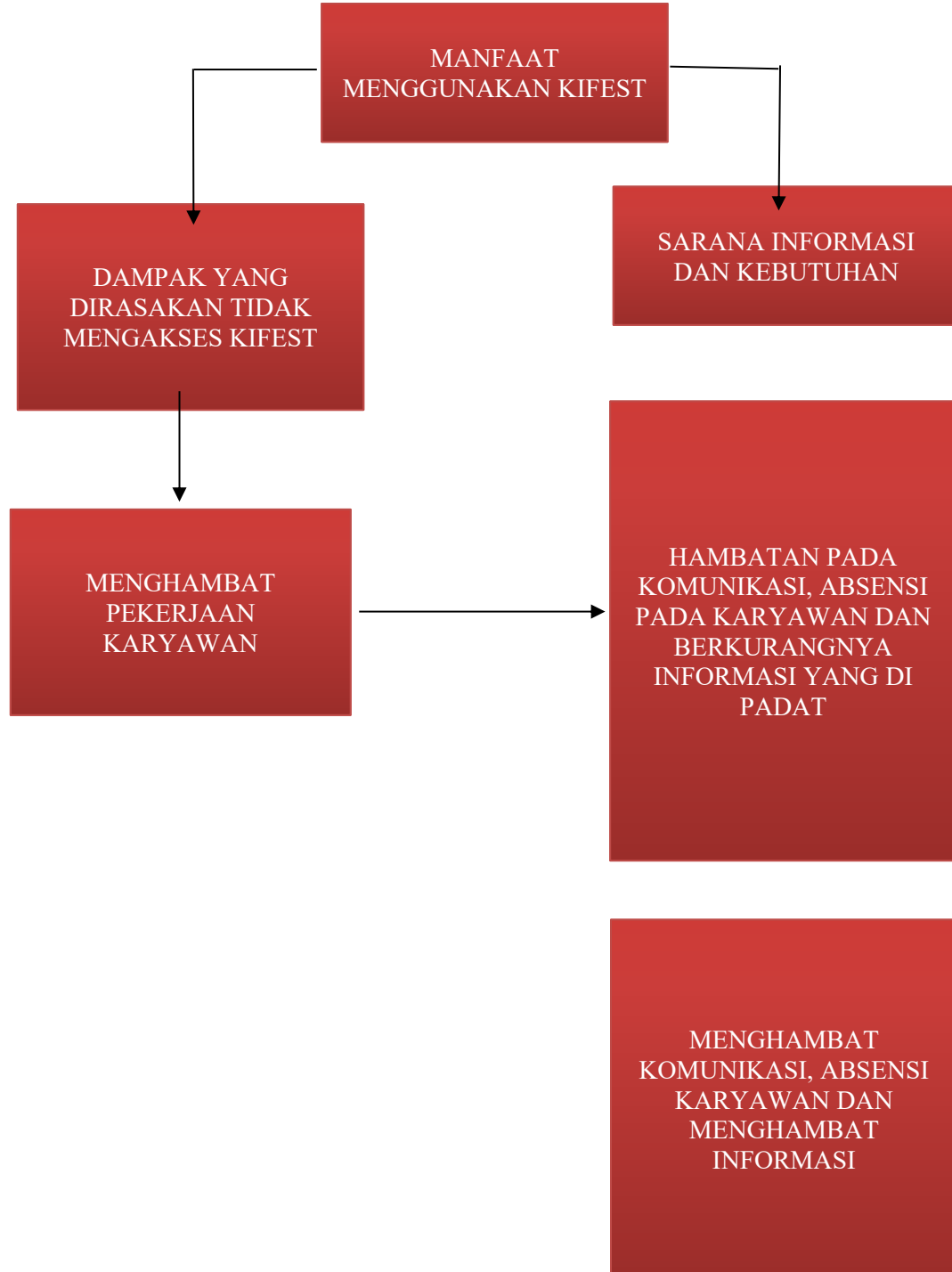
Kelima informan mengatakan bahwa penggunaan KIFEST di Unit R&D PT. Kimia Farma sangat bermanfaat untuk memberikan informasi kepada karyawannya. Contohnya adalah pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada Ibu Rahajeng, informan pendukung yang sering menggunakan KIFEST, tentang manfaat penggunaan KIFEST untuk kelangsungan kerja. Dia menjawab, berkata:

Penting sekali menurut saya, jadi belanja seperti bertemu satu tempat. Bahkan pekerjaan saya akan terhambat jika KIFEST tidak ada. Saya harus memahami struktur jabatan karena banyak orang yang meminta informasi setiap hari karena saya bekerja di bagian keterbukaan informasi publik. Kami perlu mengidentifikasi unit kerja mana kami harus meminta informasi untuk dibagikan kepada masyarakat, karena ada banyak unit kerja di tempat ini, jadi kami harus mengetahui mana mana manajer yang berada di bawah unit kerja tersebut dan siapa VIP-nya. Kami akan merasa kehilangan jika tidak ada KIFEST.

KIFEST digunakan oleh karyawan selama jam kerja jika diperlukan. Karyawan PT. Kimia Farma biasanya menggunakan KIFEST sebagai Absensi di pagi hari dan setelah pulang kerja. Mereka bergantung padanya saat diperlukan. Karyawan Kimia Farma tidak

pernah kehilangan KIFEST dalam satu hari.

Jika karyawan tidak dapat mengakses KIFEST, mereka akan absen, dan mereka tidak akan tahu tentang perubahan aturan yang telah diperbaharui. Namun, sumber mengatakan bahwa setiap karyawan dapat mengakses KIFEST sebagai sarana untuk membantu mereka membutuhkan informasi.



**Gambar 4.** Manfaat Menggunakan Kimia Farma Employee Service Technology  
Sumber: Peneliti 2024

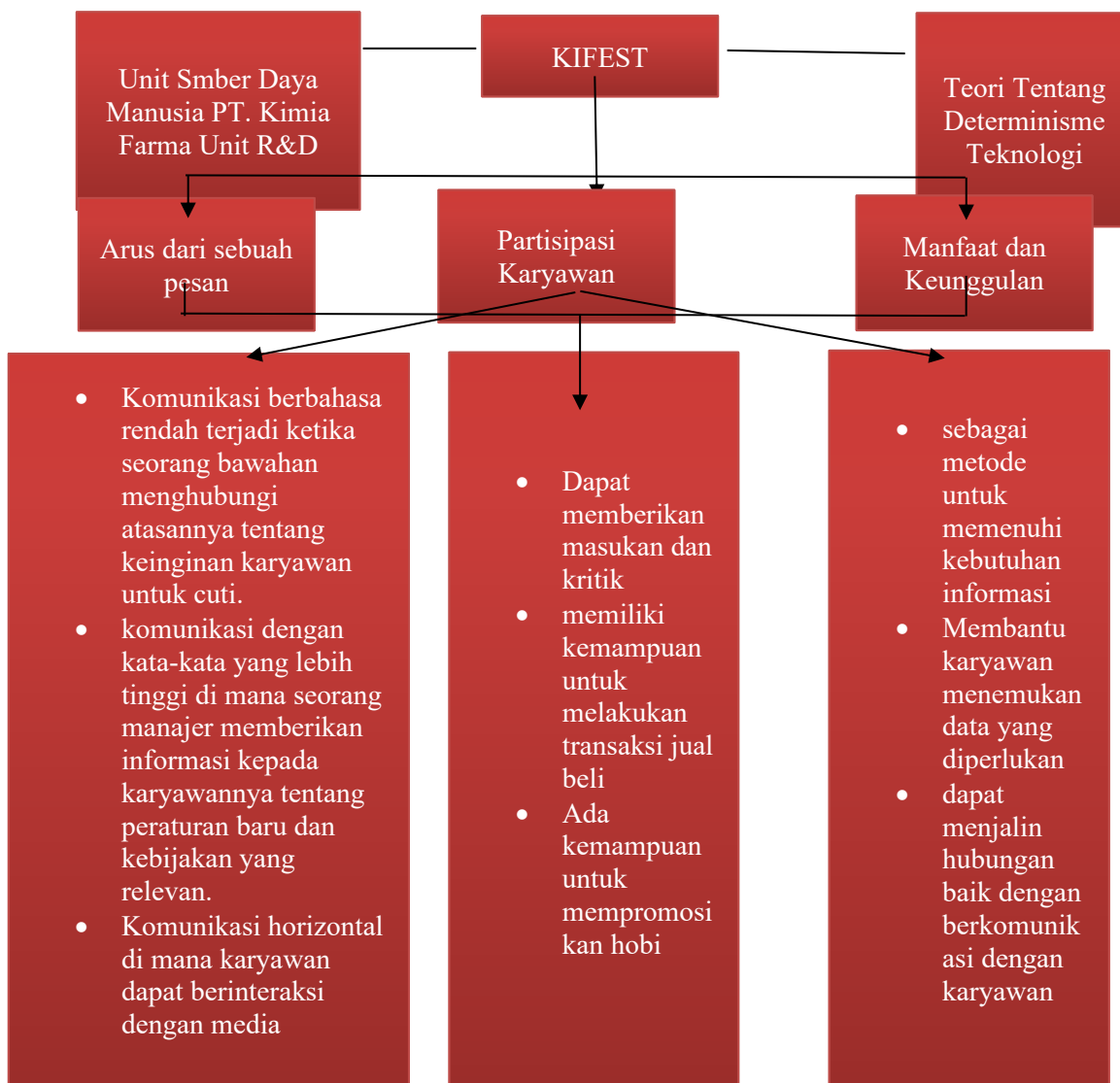
**Meningkatkan kinerja karyawan PT. Kimia Farma Unit R&D melalui penggunaan program aplikasi Kimia Farma Employee Service Technology (KIFEST).**

KIFEST adalah bentuk media yang menyampaikan informasi melalui internet menggunakan teknologi internet, dan digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Kimia Farma Unit R&D. KIFEST meningkatkan kinerja program aplikasi Kimia Farma Employee Service Technology (KIFEST).

KIFEST tidak hanya didorong oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, tetapi juga didasarkan pada kebutuhan Pimpinan dan Karyawan PT. Kimia Farma sebagai sarana untuk memberi tahu karyawan tentang kegiatan dan fasilitas yang dapat mereka terima dengan cepat dan langsung. Selain itu, SDM menggunakan KIFEST untuk melengkapi sarana publikasi mereka agar lebih mudah dan cepat untuk menyampaikan informasi kepada karyawan. Kemajuan teknologi telah membuat penggunaan internet lebih mudah daripada media konvensional untuk menyebarkan informasi. Dengan informasi yang lengkap di website internal KIFEST, karyawan dapat dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi tanpa harus pergi ke Unit Sumber Daya Manusia untuk melengkapi syarat atau mencari informasi yang mereka butuhkan. Ini adalah tanggapan yang positif bagi karyawan.

Teori Determinasi Teknologi, yang pertama kali dikemukakan oleh Marshall McLuhan pada tahun 1962 dalam karyanya *The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man*, berfokus pada gagasan bahwa keberadaan manusia akan dipengaruhi oleh perubahan dalam komunikasi. Teknologi mengubah cara orang berpikir dan berperilaku dalam masyarakat, dan pada akhirnya, manusia mengalami transisi dari satu abad teknologi ke abad berikutnya. Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya. Peneliti membuat model penggunaan KIFEST untuk Unit SDM di PT. Kimia Farma Unit R&D, yang telah digunakan sebagai berikut:





**Gambar 5.** Gambaran Penggunaan Kifest  
Sumber: Peneliti 2024

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Peneliti menemukan bahwa "Efektivitas Program Aplikasi Kimia Farma Employe Service Technology (KIFEST) dalam meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Kimia Farma Unit R&D" adalah hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti mencapai kesimpulan berikut dari penelitian tersebut:

- 1) Arus Pesan Penggunaan KIFEST dalam Program Aplikasi Kimia Farma Employe Service Technology (KIFEST) meningkatkan kinerja karyawan PT. Kimia Farma Unit R&D termasuk memberikan instruksi kerja, informasi tentang peraturan, informasi tentang pekerjaan, dan saran tentang informasi. KIFEST juga memiliki forum komunikasi untuk membangun hubungan dan berbagi informasi dengan orang lain melalui kegiatan. Selain itu, KIFEST memiliki saran fasilitas untuk memungkinkan karyawan berbagi informasi dengan satu sama lain. Dalam

KIFEST, ada tiga jenis arus pesan: Up Ward Communications, yang terdiri dari pesan yang dikirim oleh bawahan kepada atasannya tentang kemungkinan cuti karyawan; Dawn Ward Communications, yang terdiri dari pesan yang dikirim oleh atasan kepada bawahannya tentang peraturan baru dan informasi terkait tentang kebijakan; dan Horizontal Communications, di mana karyawan dapat berinteraksi satu sama lain dengan menggunakan media komunikasi seperti forum diskusi.

- 2) Salah satu cara bagi karyawan untuk berpartisipasi dalam penggunaan KIFEST adalah dengan mendapatkan akses langsung ke forum diskusi yang sudah disediakan di KIFEST. Forum-forum ini digunakan oleh karyawan untuk berbicara satu sama lain, menerima kritik, dan memberikan saran untuk mengevaluasi program KIFEST sesuai dengan kebutuhan mereka.
- 3) Ketika KIFEST digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Kimia Farma Unit R&D, itu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan, mengurangi penggunaan kertas, menghemat tempat penyimpanan, mengurangi waktu pencarian dokumen, mengurangi kemungkinan kehilangan dokumen, dan membuat dokumen lebih mudah diatur dan digunakan.
- 4) Untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Kimia Farma Unit R&D, Program Aplikasi Kimia Farma Employee Service Technology (KIFEST) adalah kegiatan pengiriman informasi melalui internet. Pesan yang ada di KIFEST mencakup informasi persuratan, data diri karyawan, data kesehatan, slip gaji, peraturan kebijakan PT. Kimia Farma Unit R&D, dan informasi tentang E-legislation.

### **Saran**

Peneliti memiliki tanggung jawab untuk memberikan kontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan, lembaga, atau instansi terkait dengan penelitian mereka. Setelah menguraikan hasil penelitian dalam skripsi ini, peneliti menawarkan rekomendasi dalam bab penutup. Untuk PT. Kimia Farma Unit R&D, rekomendasi termasuk perbaruan tampilan KIFEST secara rutin oleh Unit IT untuk meningkatkan daya tariknya, serta perbaruan informasi oleh Bagian SDM setiap hari. Selain itu, peningkatan kemampuan dan pengetahuan teknis penggunaan KIFEST harus ditingkatkan dan diberdayakan kepada karyawan di kantor pusat dan divisi operasional lainnya. Disarankan juga agar Unit Sumber Daya Manusia mengadakan kompetisi atau kegiatan untuk meningkatkan kreativitas karyawan dan membentuk forum grup hobi. Keamanan KIFEST juga perlu ditingkatkan untuk melindungi dokumen karyawan, dan perbaikan kinerja aplikasi KIFEST diperlukan untuk mengurangi bug dan kesalahan sistem, seperti absensi yang terkadang tidak terdeteksi. Sedangkan untuk peneliti sendiri, disarankan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang subjek yang akan diteliti dan membaca referensi sebelum melakukan penelitian lanjutan. Selalu berperilaku ramah, sopan, dan menghargai semua orang yang terlibat dalam instansi adalah penting untuk kelancaran penelitian. Demi mempertahankan citra baik di mata instansi, peneliti disarankan untuk berpenampilan rapi dan sopan serta menjadi orang yang nyaman untuk berinteraksi. Sebelum melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan, pastikan untuk meminta izin dan kesediaan informan atau pihak yang berwenang terlebih dahulu untuk menghindari situasi yang tidak diinginkan atau tidak nyaman selama kegiatan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, S., & Latifah, F. (2016). *Decision Support System Penilaian Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting*. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 6, 37–43.
- Agus M.Hardjana, 2016. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Andrew E.Sikula. 2017. *Training dan Pengembangan Tenaga Kerja*. Jakarta: Pustaka Binaman.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* .Jakarta: Rineka Cipta
- Effendy, 2015.*Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Harlod D. Lasswell, 2016. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Leonardi, Aska, dan Santoso, Yesa Felicia. 2021. “*Analisis Efektivitas Media Internal Website MyBCA Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan PT Bank Central Asia KCU Wisma Asia*”. *Jurnal Global Komunika*. Jakarta: Universitas Sahid Jakarta.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharno, 2016. *Komunikasi Bisnis Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Aktivitas Bisnis*. Yogyakarta : PT Buku Seru.
- Yusuf, M. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group. <http://repository.usu.ac.id/>