

# BAB I PENDAHULUAN

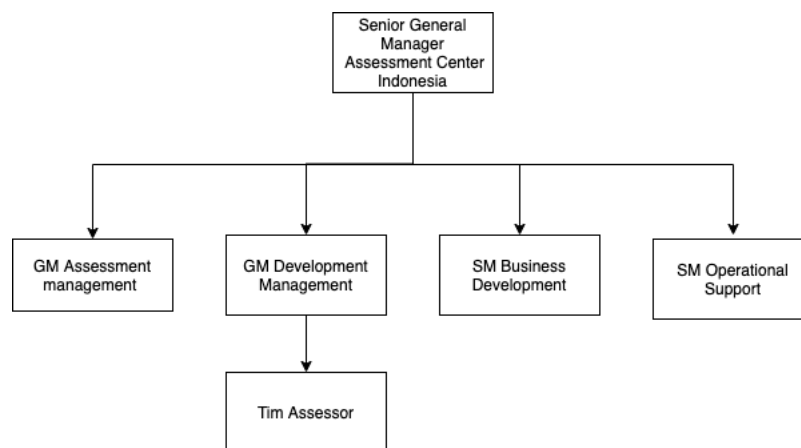
## I.1 Latar Belakang

PT. Telkom Indonesia Tbk selanjutnya disebut Telkom Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfokus pada bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyedia layanan dan jaringan telekomunikasi di seluruh Indonesia. Untuk beralih menjadi perusahaan telekomunikasi digital, Telkom Indonesia telah menerapkan strategi bisnis serta operasional perusahaan yang berfokus kepada pelanggan (*customer oriented*). Perubahan akan menjadikan perusahaan tersebut menjadi lebih cepat dalam beradaptasi terhadap perkembangan industri telekomunikasi saat ini. Perusahaan diharapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menghasilkan suatu *customer experience* atau pengalaman pelanggan yang bermutu (Telkom Indonesia, 2020).

Cara yang dilakukan oleh Telkom Indonesia dalam mendukung tercapainya misi perusahaan yaitu untuk menunjang tercapainya kepuasan pelanggan adalah dengan cara pengelolaan sumber daya manusia, seperti rekrutmen karyawan baru, promosi dan rotasi karyawan, *development* karyawan serta studi lanjut bagi karyawan. Pengendalian sumber daya manusia merupakan sebuah proses persiapan, pengelolaan, serta pengawasan, *development*, pemeliharaan hingga pemutusan hubungan kerja untuk mencapai tujuan dari suatu individu atau suatu organisasi (Flippo, 2019). Rekrutmen yaitu suatu upaya dalam pencarian kandidat karyawan yang memenuhi persyaratan, sehingga perusahaan dapat melakukan pemilihan terhadap calon atau kandidat yang tepat untuk menempati ketersediaan pekerjaan yang ada (Robert dan Jackson, 2001).

Dalam melakukan proses pengelolaan sumber daya manusia tersebut diperlukan proses *assessment* yaitu metode untuk mengidentifikasi kemampuan manajerial peserta melalui beberapa simulasi dan dievaluasi oleh beberapa *assessor* didasarkan pada kriteria *job target*, digunakan untuk membantu klien dalam mengidentifikasi kandidat yang sesuai dalam proses rekrutmen, promosi dan mutasi serta proses lainnya (Harymurti, 2005).

Proses *assessment* pada Telkom Indonesia dilakukan oleh Assessment Center Indonesia. Assessment Center Indonesia (ACI) merupakan unit bisnis Telkom Indonesia yang bertujuan untuk melakukan proses identifikasi bagi calon terpilih yang akan menduduki posisi tertentu di perusahaan. Assessment Center Indonesia merupakan sub unit dari *Human Capital Management* (HCM) Telkom Indonesia. Pada Gambar I.1 dapat dilihat struktur organisasi pada ACI. Terdapat pimpinan unit yaitu *senior general manager* ACI, dibantu oleh *general manager assessment management*, *general manager development management*, *senior manager business development*, *senior manager operational support*. Jumlah karyawan pada Assessment Center Indonesia terdapat 43 orang.

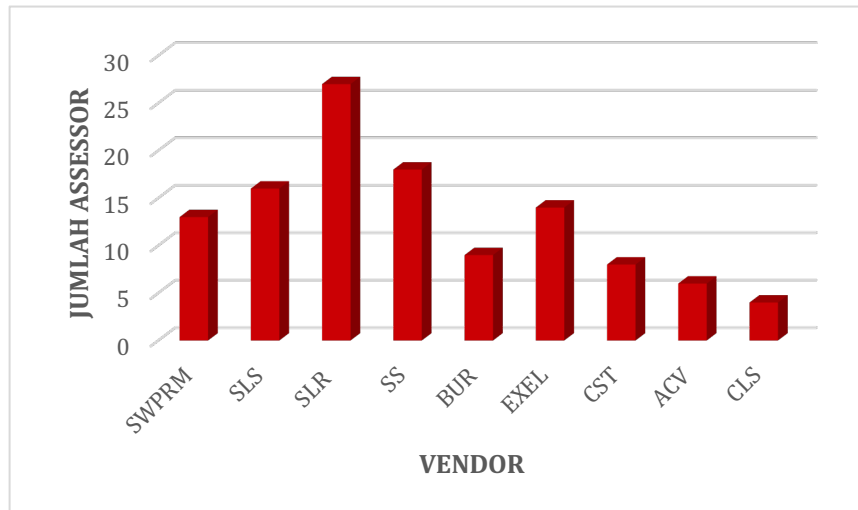


Gambar I. 1 Struktur Organisasi Assessment Center Indonesia  
(Sumber: Assessment Center Indonesia)

Assessment Center Indonesia memberikan layanan seperti program *development*, *assessment center* serta konsultasi. Dalam melakukan proses *assessment*, ACI dibantu oleh tim *assessor*. *Assessor* adalah orang yang berhak menilai serta melakukan *assessment* sesuai dengan ruang lingkup *assessment*-nya. *Assessor* diberikan wewenang dalam mengevaluasi hingga memutuskan hasil dari *assessment* peserta, bahwa peserta telah memenuhi persyaratan yang selanjutnya dinyatakan layak dan tidak layak pada unit kompetensi yang dinilai.

Terdapat empat *assessment level* pada ACI, yaitu *C-Level*, *Top Level*, *Middle Level* dan *First Level*. *C-level* merupakan *assessment* untuk *level* direktur.





Gambar I. 3 Komposisi Assessor ACI

(Sumber: Assessment Center Indonesia)

Berdasarkan Gambar I.3 dapat dilihat bahwa tim *assessor* terdiri dari 115 orang yang berasal dari 9 vendor penyalur *assessor*. Vendor penyalur *assessor* yaitu SWPRM, SLS, SLR, SS, BUR, EXEL, CST, ACV dan CLS. Berdasarkan hasil *interview* dengan pimpinan Assessment Center Indonesia, didapatkan permasalahan dalam pemilihan *assessor* yang akan bertugas, dikarenakan belum menggunakan sistem pendukung keputusan *assessor* sehingga pemilihan masih secara subjektif. Saat ini aktivitas dari para *assessor* belum terekam dengan baik, yang mengakibatkan evaluasi kinerja *assessor* menjadi terhambat.

Pada Tabel I.1 dapat dilihat *symptom* masalah yang terdapat pada kondisi saat ini. *Symptom* masalah didapatkan dengan memberikan beberapa pernyataan kepada 3 orang karyawan ACI yaitu pimpinan dan dua orang karyawan Assessment Center Indonesia.

Tabel I. 1 *Symptom* Masalah

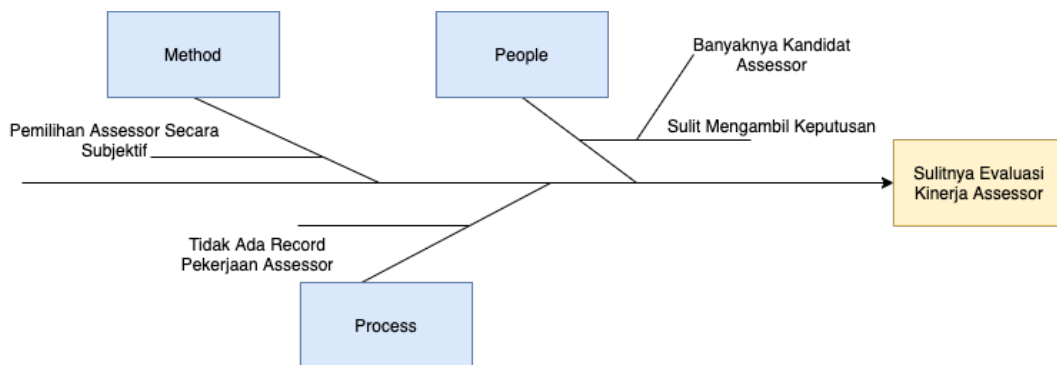
Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Mudah untuk melihat jadwal <i>assessor</i> yang bertugas	20%	60%	20%	0%
Mudah melihat <i>history</i> aktivitas <i>assessor</i> di masa lalu	60%	40%	0%	0%
Mudah melihat <i>history</i> kegiatan <i>assessment</i> di masa lalu	60%	40%	0%	0%

Tabel I.1 *Symptom* Masalah (Lanjutan)

Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Data kegiatan <i>assessment</i> dapat dilihat secara <i>real time</i>	80%	20%	0%	0%
Mudah untuk melakukan evaluasi kepada setiap <i>assessor</i>	0%	80%	20%	0%
Data yang tersedia mudah dipahami untuk rencana penugasan para <i>assessor</i>	0%	20%	60%	20%

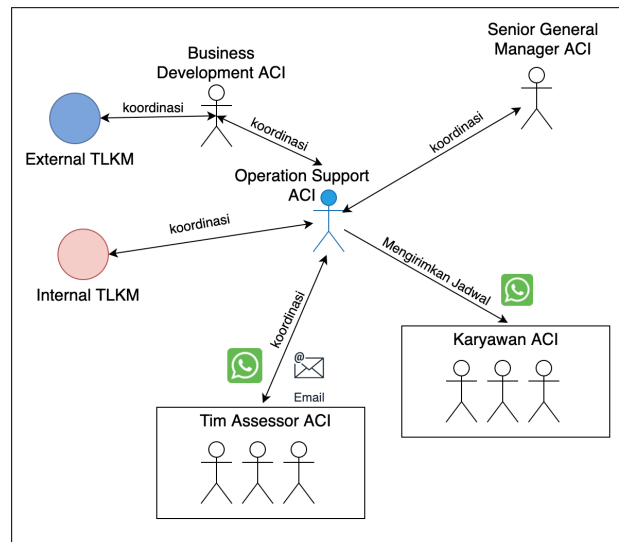
Dari hasil pemberian kuesioner pencarian *symptom* masalah, dapat dilihat pada Tabel I.1 bahwa nilai terbesar terdapat pada pilihan sangat tidak setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan adanya *symptom* permasalahan.

Pada Gambar I.4 dapat dilihat *fishbone* dari permasalahan yang ada saat ini yaitu sulitnya evaluasi kinerja dari *assessor*, Dikarenakan data *record assessor* tidak tersimpan dalam satu perangkat.



Gambar I. 4 *Fishbone* Identifikasi Permasalahan di Assessment Center Indonesia

Pada permasalahan ini, hasil dari evaluasi kinerja *assessor* dibutuhkan oleh pimpinan unit yaitu *Senior General Manager* Assessment Center Indonesia. Hasil evaluasi dibutuhkan untuk menjadi acuan dalam pengambilan keputusan pemilihan *assessor* yang akan bertugas dikarenakan banyak kriteria yang dipertimbangkan. Maka dari itu, untuk menanggapi masalah yang ada, diperlukan sistem yang dapat membantu serta mendukung pengambil keputusan dalam mengambil keputusan terbaik. Sistem dapat menyimpan informasi mengenai kegiatan *assessment*, informasi *assessor* yang bertugas, memberikan penilaian *assessor* sehingga dapat menjadi acuan karyawan dan pimpinan untuk mengambil keputusan yang tepat.



Gambar I. 5 Interaksi Antar Entitas

Pada Gambar I.5 dapat dilihat interaksi antar entitas pada saat akan diadakan kegiatan *assessment* sebelum adanya sistem yang dirancang. Jika unit dari *internal* Telkom yang meminta diadakan *assessment* maka unit tersebut akan menghubungi divisi *operation support* (OS) ACI untuk berkoordinasi kegiatan *assessment*. Selanjutnya manajer OS akan berkoordinasi dengan SGM ACI untuk persetujuan pelaksanaan kegiatan *assessment*, jika sudah disetujui maka manajer OS akan mengonfirmasi kembali kepada unit yang meminta kegiatan *assessment*. Selanjutnya manajer OS akan membagi *assessor* yang akan bertugas dan jadwal kegiatan *assessment*. Manajer OS akan berkoordinasi mengenai jadwal dengan mengirimkan file *excel* jadwal kegiatan melalui *email* atau *whatsapp*. File jadwal kegiatan menjadi rawan hilang dan sulit diakses secara *realtime* jika dibutuhkan oleh karyawan ACI lainnya.

Jika unit dari *external* Telkom yang meminta diadakan kegiatan *assessment*, maka unit tersebut akan berkoordinasi terlebih dahulu dengan manajer *business development*. Selanjutnya manajer *business development* akan berkoordinasi dengan manajer OS. Dalam hal ini karyawan ACI perlu menentukan jadwal kegiatan, *assessor* yang bertugas dan PIC dari kegiatan *assessment*.

Sistem Pendukung Keputusan (SPK) merupakan serangkaian tata cara berbasis model yang digunakan untuk memproses data dan penilaian untuk menunjang

tugas manajer dalam pengambilan keputusan (Turban dkk, 2005). Dengan menggunakan sistem pengambilan keputusan, tidak untuk mengambil alih fungsi dari pembuat keputusan dalam menentukan suatu keputusan, namun sebagai alat yang dapat membantu serta mendukung pengambil keputusan untuk melaksanakan tugasnya.

Tugas Akhir perancangan sistem pendukung keputusan ini menggunakan *multi criteria decision making* yaitu salah satu metode dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk memilih alternatif terpilih dari beberapa alternatif berdasarkan kriteria tertentu (Triantaphyllou, 2000). Dengan menggunakan metode perhitungan dalam penentuan alternatif terpilih yaitu *weighted sum model* (WSM), perhitungan dengan mengalikan bobot kriteria dan nilai alternatif (Nofriansyah dan Defit, 2017). Kriteria dalam pemilihan *assessor* pada Assessment Center Indonesia diantaranya yaitu nilai laporan, waktu bekerja, keaktifan dalam *meeting* serta kesan profesional. Dengan terdapatnya kriteria yang harus dipertimbangkan saat menetapkan pemilihan *assessor* maka perancangan sistem pendukung keputusan ini menjadi sangat perlu dalam mendukung kerja dari pimpinan serta karyawan di Assessment Center Indonesia. Dengan adanya sistem ini karyawan dapat terbantu dalam melihat peringkat *assessor* dan melihat jadwal kegiatan.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Masalah yang diidentifikasi adalah bagaimana rancangan sistem pendukung keputusan *assessor* pada Assessment Center Indonesia (ACI)?

## **I.3. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah menghasilkan rancangan sistem pendukung keputusan *assessor* pada Assessment Center Indonesia (ACI) agar sistem tersebut dapat digunakan oleh karyawan ACI dalam melakukan evaluasi kinerja *assessor* yang bertugas.

## **I.4. Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dari perancangan sistem pendukung keputusan *assessor* pada ACI adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi acuan penilaian *assessor* yang sesuai dengan kemampuan *assessor*.
- b. Sistem dapat membantu dalam melihat jadwal kegiatan *assessment* yang akan berlangsung.
- c. *Record* aktivitas dari *assessor* dapat terekam di dalam sistem.
- d. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja *assessor* pada Assessment Center Indonesia.

### **I.5. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

- a. Kriteria nilai yang digunakan untuk penilaian *assessor* adalah waktu bekerja, nilai laporan, keaktifan dalam *meeting* dan kesan profesional.
- b. Data yang digunakan adalah data *assessor* pada Assessment Center Indonesia periode tahun 2020.

### **I.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan Tugas Akhir, manfaat Tugas Akhir, batasan masalah serta sistematika penulisan.

#### **BAB II**

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori mengenai *assessment*, sistem pendukung keputusan, *multi criteria decision making* (MCDM), metode *weighted sum model* (WSM) dan *Rapid Application Development* (RAD).

#### **BAB III**

#### **SISTEMATIKA PEMECAHAN MASALAH**

Bab ini berisi tentang model konseptual dan sistematika pemecahan masalah pada Tugas Akhir ini.



#### **BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI**

Bab ini menguraikan tentang perancangan sistem yang terdiri dari pengumpulan data, *requirement planning*, *user* desain serta sistem desain.

#### **BAB V ANALISIS HASIL DAN EVALUASI**

Bab ini berisi tentang analisis serta pembahasan terhadap hasil Tugas Akhir. Dilakukan analisis fungsionalitas sistem, analisis pengujian sistem dengan *blackbox* dan *user acceptance testing*, analisis kelebihan dan kekurangan sistem, perbandingan kondisi saat ini dan usulan, serta analisis kesiapan pengguna.

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan serta saran dari hasil usulan rancangan sistem pendukung keputusan terhadap *assessor* pada Assessment Center Indonesia.