

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era dinamis saat ini, manajemen sumber daya manusia memegang peran sentral, terutama di perusahaan-perusahaan besar. Pengelolaan sumber daya manusia yang efisien melibatkan penanganan sejumlah proses kompleks, mulai dari pengaturan jadwal kerja, pemantauan kehadiran karyawan, manajemen cuti dan lembur, pengelolaan gaji, hingga pemantauan kinerja individu dan tim. Tantangan utama dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) di era organisasi modern adalah bagaimana menghadapi kompleksitas ini dengan efektivitas yang maksimal.

Worki sebagai produk unggulan anak perusahaan Telkom Indonesia, diarahkan untuk mengatasi berbagai tantangan yang muncul dalam manajemen SDM di berbagai perusahaan dan organisasi. Worki telah dirancang dengan fitur-fitur canggih, seperti Presensi Pintar, Aktivitas Pribadi dan Tim, Kolaborasi Tim, Laporan Presensi, dan Notifikasi. Pengembangan Platform Worki bermula dari gagasan para talenta di dalam Telkom Indonesia yang menyadari kebutuhan mendesak untuk mengembangkan platform setara dengan Aplikasi Manajemen SDM internal Telkom Indonesia, seperti Aplikasi DIARIUM. Worki mampu membedakan diri dengan keunggulan dapat dijual dan dipasarkan ke perusahaan eksternal, menjadikannya solusi inovatif dan berpotensi mengatasi kompleksitas manajemen SDM di berbagai organisasi dan perusahaan. Fokus utama pengembangan Worki adalah pada efisiensi operasional, dengan tujuan mengurangi biaya administratif dan meningkatkan produktivitas karyawan. Worki membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dengan memberikan alat yang memudahkan karyawan mengelola jadwal, memantau kinerja, dan mengajukan cuti dan lembur.

Pengembangan Worki Versi 2 dilatarbelakangi oleh komitmen untuk terus meningkatkan kualitas platform. Worki Versi 2 tidak hanya melanjutkan keberhasilan Versi 1, tetapi juga mengimplementasikan hasil dari data survei *Net Promoter Score* (NPS) yang telah diisi oleh pengguna Worki, terkait masalah fitur yang masih memiliki kekurangan sehingga membutuhkan perbaikan, dan juga kebutuhan pengguna akan fitur baru untuk menunjang efisiensi dalam pekerjaan. Dengan merespons langsung kebutuhan dan masukan pengguna, Worki Versi 2 diharapkan menjadi platform yang lebih sesuai dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik. Melalui pengembangan ini, Worki memastikan tetap relevan dalam era manajemen SDM yang semakin terintegrasi dan berbasis

teknologi, untuk menghadirkan solusi inovatif dalam optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Dalam pengembangan platform *Human Capital Management System (HCMS) Worki* Versi 2, beberapa permasalahan yang diidentifikasi meliputi:

1. Bagaimana menganalisis masalah dan kebutuhan pengguna Worki versi 1 untuk mendapatkan wawasan yang diperlukan dalam memperbaiki dan mengimplementasikan fitur-fitur yang sesuai dengan harapan pengguna dalam Worki versi 2?
2. Bagaimana strategi dalam menerjemahkan kebutuhan pengguna dari hasil survei menjadi desain antarmuka, untuk memenuhi kebutuhan pengguna terkait fitur baru?
3. Bagaimana alur pengujian sistem manual dapat dioptimalkan untuk memastikan pengujian Aplikasi Worki Versi 2 dilakukan secara terstruktur, efisien, dan akurat, sehingga dapat meminimalisir masalah yang dialami pengguna saat penggunaan aplikasi?
4. Bagaimana menghadapi hambatan yang dihadapi oleh pengguna dalam memahami informasi terkait penggunaan Worki versi 2?

Solusi dari permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

1. Solusi untuk menjawab rumusan masalah nomor satu adalah sebagai berikut:
 - Melakukan survei NPS kepada pengguna yang telah menggunakan Worki, terkait permasalahan yang ada pada aplikasi Worki versi 1 untuk dilakukan perbaikan atau improvisasi dan kebutuhan dari pengguna untuk dihadirkan pada Worki versi 2.

- Melakukan *research* permasalahan dan kebutuhan pengguna dari data Survei NPS untuk dijadikan acuan improvisasi pada produk Worki.
2. Solusi untuk menjawab rumusan masalah nomor dua adalah dengan menerjemahkan kebutuhan pengguna terkait fitur baru dari hasil survei ke dalam desain antarmuka. Dilakukan dengan merancang desain antarmuka fitur baru yang telah di sepakati, serta dengan mempertimbangkan referensi desain yang relevan di internet.
 3. Solusi untuk menjawab rumusan masalah nomor tiga adalah membuat perencanaan alur pengujian sistem dan membuat skema pengujian untuk digunakan dalam mengimplementasikan pengujian semua fitur Worki versi 2 secara terstruktur, efisien, dan akurat.
 4. Solusi untuk menjawab rumusan masalah nomor empat adalah menyusun panduan produk platform HCMS (*Human Capital Management System*) Worki versi 2, sebagai panduan dalam menggunakan Worki versi 2.

1.3 Tujuan

Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk:

1. Tujuannya untuk mendapatkan hasil analisis masalah dan kebutuhan pengguna Worki versi 1 melalui survei *Net Promoter Score* (NPS) guna mendapatkan wawasan yang diperlukan dalam memperbaiki dan mengimplementasikan fitur-fitur yang sesuai dengan harapan pengguna dalam Worki versi 2.
2. Tujuannya untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna terhadap fitur baru yang ditawarkan.
3. Tujuannya untuk mengoptimalkan alur pengujian sistem manual Aplikasi dengan mengimplementasikan skema pengujian terstruktur untuk meningkatkan efisiensi, struktur, dan akurasi.

4. Tujuannya untuk memudahkan penggunaan platform, mengurangi kesalahan pengguna, meningkatkan efisiensi, memberikan keyakinan kepada pengguna, dan meningkatkan kepuasan pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka laporan ini dibatasi pada :

1. Pembuatan dan pelaksanaan survei, riset serta merespons hasil survei terkait masalah dan kebutuhan pengguna, dan memastikan kesesuaian perubahan dengan tujuan peningkatan kualitas.
2. Fokus dalam proses pengembangan platform aplikasi *mobile Worki* versi 2, terkait pembuatan desain antarmuka fitur baru dan perencanaan alur serta skema pengujian manual pada *Worki* versi 2, dan tidak sampai dilakukan implementasi pengujian sistem.
3. Fokus pada pengembangan 4 fitur baru dari hasil data survei serta kesepakatan tim, yaitu *Leave Application* (Cuti), *Payslip* (Slip Gaji), *Overtime Submissions* (Lembur), *Outstanding Request* (Permintaan Khusus).
4. Laporan ini tidak mencakup analisis finansial terkait pengembangan *Worki* versi 2, melainkan lebih fokus pada aspek riset dan analisa kebutuhan pengguna serta sistem.
5. Aspek teknis dalam pengembangan platform, seperti pemrograman, infrastruktur, pengujian otomatis dan implementasi pengujian tidak dibahas secara mendalam dalam laporan ini.

1.5 Metodologi

Metode yang digunakan dalam pengerjaan proyek pengembangan Aplikasi *Worki* versi 2 ini adalah metode *scrum*. Metode *Scrum* dapat disebut sebagai suatu metode yang terdapat di model *Agile*. *Scrum* ini lebih diartikan sebagai suatu cara dalam pengembangan sebuah produk yang lebih bebas dan juga lebih keseluruhan yang membuat pengembang akan bekerja selaku unit yang ingin mencapai suatu tujuan bersama. Dalam *Scrum*, perulangan juga dapat dikatakan sebagai *Sprint*, durasinya mulai dari pada satu minggu hingga sampai satu bulan (Younas, Jawawi, Ghanic, Friesc, & Kazmia,2018).

Metode *Scrum* diawali dengan *sprint backlog* atau tahap awal pada setiap *sprint* untuk menentukan *objective key result* (OKR) selama waktu yang sudah ditentukan, lalu dilanjutkan dengan tahap *sprint planning* atau menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menyelesaikan *objective key result* (OKR) pada *sprint* tersebut. *Sprint* sendiri terdapat periode waktu yang diberikan kepada tim untuk mengerjakan proyek dengan periode selama 2 hingga 4 minggu. Selanjutnya, terdapat tahap *daily scrum*, *daily scrum* sendiri dilakukan setiap hari kerja oleh HR dengan melakukan pengiriman *task list* yang sudah dikerjakan dan akan dikerjakan untuk menyelesaikan *objective key result* (OKR) yang dimiliki. Selanjutnya masuk ke dalam tahap *implementation* yaitu penyelesaian pekerjaan setiap *objective key result* (OKR), yang akan dilakukan pengecekan oleh mentor sampai mana pekerjaan dikerjakan serta diberikan *feedback* mengenai pekerjaan tersebut. Selanjutnya terdapat tahap *sprint review* dan *retrospect* yang akan dilakukan pada akhir periode *sprint*. Pada tahap tersebut bertujuan untuk mengevaluasi proses kerja, pemaparan capaian kerja dan kendala- kendala yang dihadapi dalam proses pencapaian *objective key result* (OKR). Pada tahap akhir adalah tahap *definition of done*, yaitu pengambilan keputusan apakah OKR tersebut dapat dikatakan selesai dan penentuan tercapai atau tidaknya *objective key result* (OKR) yang telah ditentukan sebelumnya. Jika *objective key result* (OKR) tersebut belum selesai *objective key result* (OKR) tersebut dapat digunakan sebagai *objective key result* (OKR) pada *sprint* berikutnya.

1.6 Penjadwalan Kerja

Berdasarkan ketentuan pelaksanaan yang telah ditentukan dari Perusahaan tempat magang, jadwal kerja dilakukan secara *Hybrid* atau Kombinasi WFO (*Work from Office*) dan WFA (*Work from Anywhere*). Hari kerja dimulai dari hari Senin – Jumat, dengan jadwal WFA setiap hari Senin, Rabu, Jumat dari pukul 08.00 - 17.00, dan jadwal WFO setiap hari Selasa dan Kamis dari pukul 09.00 – 18.00. Setiap hari diadakan Zoom *Daily Scrum* pukul 09.30 yang wajib diikuti semua tim untuk menyampaikan progress harian pekerjaan, bertujuan untuk menyinkronkan progress, mengidentifikasi hambatan, dan menjaga transparansi dalam proyek. Kemudian terdapat juga penginputan *Sprint* magang pada *Objectives and Key*

Results (OKR) di Website Level Up, yang dilakukan oleh masing-masing pemegang sesuai hasil diskusi dengan pembimbing lapangan. Tiap menyelesaikan dua *Sprint*, akan ada *meeting sprint review* yang diadakan oleh pihak Level Up, yang pada *sprint review* ini, mahasiswa magang melakukan presentasi hasil *sprint* kepada pembimbing dan pihak Level Up, dan nantinya akan diberi penilaian dan evaluasi dari pembimbing dalam Upaya peningkatan kinerja mahasiswa magang.

Berikut gambaran penjadwalan kerja selama kegiatan proyek magang pengembangan Aplikasi *Mobile Worki* berlangsung:

Tabel 1.1 Tabel Penjadwalan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Juli 2023				Agustus 2023				September 2023				Oktober 2023				November 2023				Desember 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survei dan Analisis																								
2	Desain Antarmuka																								
3	Rencana Pengujian																								
4	Panduan Pengguna																								