

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Telkom Indonesia Tbk, sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bergerak di bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta jaringan telekomunikasi, telah mengambil langkah-langkah progresif dalam mendorong inovasi dan peningkatan kualitas layanannya di berbagai sektor. Salah satu inisiatif inovatif yang diimplementasikan oleh Telkom Indonesia adalah program Corporate Innovation Labs, yang bertujuan untuk inkubasi dan akselerasi ide bisnis digital dari karyawan internal yang memiliki passion dalam mengembangkan bisnis digital dan talenta digital. [1]

Sebagai bagian dari upaya tersebut, Telkom Indonesia telah mengembangkan Ideabox, sebuah platform yang dirancang khusus untuk menghimpun, mengembangkan, dan mengimplementasikan ide-ide inovatif dari seluruh anggota komunitas perusahaan. Berawal dari ketertarikan dari internal hingga terdapatnya ketertarikan dari eksternal. Dengan fitur-fitur yang fleksibel dan skalabilitas yang tinggi, Ideabox telah memfasilitasi kolaborasi antar tim, mempercepat siklus pengembangan produk, dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. [2]

Namun, dalam proses implementasinya, platform Ideabox menemui beberapa tantangan terkait pengalaman pengguna (User Experience/UX) yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penggunaan platform ini. [3] Dengan adanya fitur Ideabox Multitenant yang dirancang untuk memperluas cakupan platform, menjadi krusial untuk memastikan bahwa pengguna dari berbagai latar belakang dan keahlian dapat dengan mudah mengakses, menggunakan, dan berkolaborasi melalui platform ini. Oleh karena itu, optimalisasi User Experience terhadap website Ideabox Multitenant dengan membuat 10 userflow telah dikembangkan untuk website tersebut, serta 11 tugas pengecekan UX dan finalisasi UI. Membuat konten, pengecekan journey, dan finalisasi UI guidebook, membuat userflow Pendo, kemudian membuat analisis kebutuhan, rencana uji kebergunaan, pengecekan UX serta finalisasi UI landing page, semuanya menggunakan metode design thinking pada platform Figma menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan penerimaan dan adopsi platform, serta memaksimalkan potensi inovatif yang dapat dihasilkan dari kolaborasi lintas disiplin. [4]

Melalui berbagai tugas yang telah disebutkan di atas, setiap langkah memiliki peran penting dalam memastikan efektivitas berkelanjutan dari website Ideabox Multitenant, semuanya dirancang untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang ada. Dengan harapan bahwa pelaksanaan tugas-tugas

ini akan meningkatkan minat dan kepuasan pengguna terhadap pengalaman yang ditawarkan oleh platform tersebut, tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan retensi pengguna, mempromosikan inovasi lebih lanjut, dan memastikan bahwa Ideabox Multitenant tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

Dalam laporan akhir ini, fokus utama adalah pada upaya mengidentifikasi, menganalisis, dan mengatasi tantangan yang dihadapi oleh User Experience website Ideabox Multitenant di PT. Telkom Indonesia Tbk. Selama perjalanan magang, telah berhasil mengerjakan 10 userflow website ideabox multitenant, 11 tugas pengecekan ux + finalisasi ui, membuat content writing, check journey, finalisasi ui guidebook Ideabox Multitenant, membuat userflow pendo, content writing, pengecekan journey, finalisasi ui ideabox multitenant, analisis kebutuhan, usability testing plan, check ux + finalisasi UI landing page website ideabox multitenant. Dengan total tugas yang dikerjakan sebanyak 29 tugas yang telah diselesaikan menggunakan metode design thinking pada platform Figma. Melalui implementasi userflow ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas UX, memperkuat kolaborasi antar tim, serta mendukung untuk peluncuran website Ideabox Multitenant.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dari Optimalisasi User Experience Terhadap Website Ideabox Multitenant di PT. Telkom Indonesia Tbk adalah bagaimana meningkatkan pengalaman pengguna (User Experience/UX) pada platform Ideabox Multitenant di PT. Telkom Indonesia Tbk agar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna dari berbagai latar belakang dan keahlian.

1.3 Tujuan

Tujuan dan Manfaat Optimalisasi User Experience Terhadap Website Ideabox Multitenant di PT. Telkom Indonesia Tbk adalah mengoptimalkan pengalaman pengguna atau user experience pada website Ideabox Multitenant di PT. Telkom Indonesia Tbk.

1.4 Batasan Masalah

Ruang Lingkup Optimalisasi User Experience Terhadap Website Ideabox Multitenant di PT. Telkom Indonesia Tbk adalah sebagai berikut:

1. Ideabox Multitenant merupakan platform yang dikembangkan oleh PT Telkom Indonesia Tbk sebagai wadah untuk mengembangkan inovasi dari pegawai. Platform ini dirancang untuk

mengatasi keterbatasan yang selama ini dirasakan akibat kurangnya sarana yang mendukung pengembangan ide-ide tersebut.

2. Proyek ini disusun dengan memanfaatkan berbagi alat desain dan platform kolaborasi untuk memastikan hasil yang optimal dan efisien. Alat desain yang digunakan mencakup Figma yang berfungsi untuk pembuatan prototipe dan desain antarmuka, Canva, yang digunakan untuk pembuatan materi visual dan grafis. Serta Lark dan Eventeer yang digunakan sebagai platform kolaborasi.

3. Pengujian platform Ideabox Multitenant akan dilakukan dengan metode Usability Testing yang melibatkan 15 orang pegawai Telkom sebagai pengguna uji coba. Implementasi awal akan dibatasi pada lingkungan intranet perusahaan, sehingga hanya dapat diakses oleh pegawai yang terhubung ke jaringan internal Telkom.

1.5 Definisi Operasional

Definisi Operasional dari Optimalisasi User Experience Terhadap Website Ideabox Multitenant di PT. Telkom Indonesia Tbk adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman Pengguna (User Experience)

Pengalaman pengguna merujuk kepada bagaimana user dapat mengakses website Ideabox Multitenant sesuai dengan keinginan user. Baik seluruh efek yang dirasakan oleh user setelah melakukan interaksi baik dengan sistem, perangkat, ataupun produk. Selain itu, interaksi antara website dengan user memiliki pengaruh yaitu user bisa merasakan emosi yang mana, hal tersebut merupakan hal yang dialami pengguna.

2. Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)

Kemudahan penggunaan merujuk kepada sejauh mana pengguna dapat memasukkan inovasi atau ide-ide mereka. Jika website dibuat agar mudah digunakan, user akan semakin tertarik untuk menyumbangkan ide-ide atau inovasi mereka dan melakukan kolaborasi melalui ide-ide yang disalurkan.

3. Design Thinking

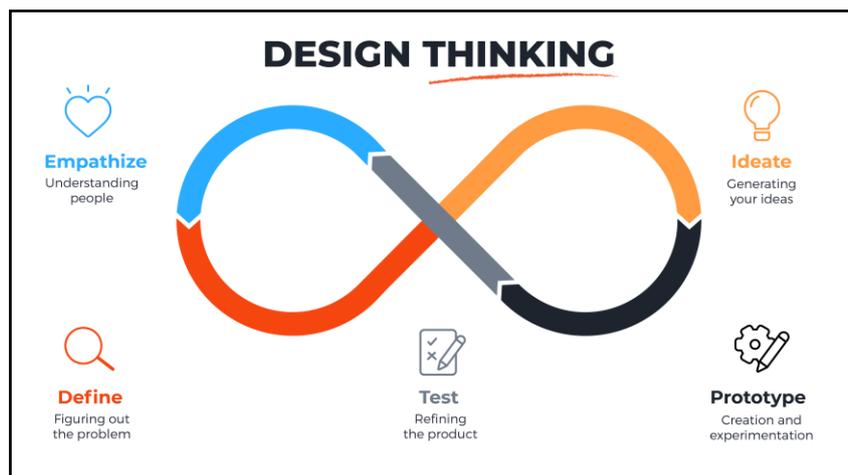
Design thinking merujuk pada metode yang digunakan dalam menyusun website Ideabox Multitenant, yang melibatkan serangkaian langkah sistematis untuk memahami kebutuhan pengguna, menghasilkan ide-ide yang tepat untuk user, dan mengembangkan solusi yang

efektif. Metode ini memastikan bahwa setiap elemen desain didasarkan pada wawasan pengguna dan iterasi terus-menerus, sehingga menciptakan user experience yang optimal.

1.6 Metode Pengerjaan

Design Thinking merupakan suatu proses strategi kreatif yang digunakan oleh desainer dalam proses mendesain. Sebelumnya, definisi Design Thinking dikemukakan sebagai suatu “proses eksplorasi dan strategi mendesain” dalam berbagai wilayah desain, dan sudah diakui sebagai cabang keilmuan desain baru. [5]

Design thinking memiliki lima tahap: Empathize, Define, Ideate, Prototype dan Test. Kelima tahap tersebut dilakukan secara berulang-ulang dan linear. Artinya, tahap tersebut tidak harus dilakukan secara berurutan, namun desainer dapat kembali ke tahap sebelumnya untuk menggali lebih banyak data. Tahapan-tahapan yang dilaksanakan dapat dirujuk pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Design Thinking

1.7 Jadwal Pengerjaan

Jadwal pengerjaan yang dilaksanakan atau dilakukan selama penulis melakukan magang adalah mulai dari pertengahan februari hingga akhir juni, seperti yang dirujuk pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Jadwal Pengerjaan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan											
		Feb	Mar	Apr	Mei	Juni							
1.	Pengarahan Website Ideabox Multitenant	█											
2.	Terms of Reference (TOR)		█										

3.	Approach Participant																	
4.	Mengolah Data																	
5.	UT Report																	
6.	Delivering UX to UI																	
7.	Backlog Grooming																	
8.	Sprint Planning																	
9.	Working on Sprint																	
10.	Sprint Review																	
11.	Final Project																	