

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Telkom Indonesia merupakan perusahaan teknologi dan komunikasi terbesar di Indonesia. Salah satu unit bisnis strategisnya, yaitu Customer Facing Unit Wholesale International Business (CFU WIB), memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan mengawasi aktivitas bisnis Telkom di tingkat internasional. Untuk mendukung fungsinya, CFU WIB memanfaatkan aplikasi *CFU WIB Dashboard*, sebuah platform berbasis mobile yang menyajikan data kinerja bisnis secara real-time. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses dan pemahaman informasi oleh pengguna, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

Namun, aplikasi ini menghadapi beberapa permasalahan utama. Salah satunya terkait perubahan struktur parenting dalam organisasi yang disebabkan oleh dinamika bisnis Telkom Group. Proses regrouping unit-unit, termasuk divisi dan anak usaha, mengakibatkan perubahan dalam pengelompokan. Di dalam CFU WIB, anak usaha terus dikelompokkan ulang sesuai dengan kebutuhan bisnis yang berkembang. Meskipun konsep dasar tidak berubah, penyesuaian berkelanjutan diperlukan seiring perubahan grouping yang terjadi.

Selain persoalan struktural, antarmuka aplikasi versi mobile juga dinilai kurang optimal. Pengguna yang aktif di lapangan, seperti tim bisnis dan operasional, membutuhkan tampilan yang lebih sederhana, cepat diakses, dan mudah dipahami. Sayangnya, desain visual aplikasi saat ini belum mampu memenuhi kebutuhan tersebut. Tampilan yang kurang menarik dan tidak interaktif turut menurunkan tingkat keterlibatan pengguna. Akibatnya, proses pemahaman data menjadi terhambat dan aplikasi tidak lagi efektif dalam mendukung kegiatan operasional.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan perancangan ulang antarmuka aplikasi dengan pendekatan yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Metode *Design Thinking* dipilih karena mampu menggali kebutuhan pengguna secara mendalam dan menghasilkan solusi desain yang tepat guna. Pendekatan ini diharapkan dapat menghadirkan antarmuka yang lebih fungsional, menarik secara visual, serta sesuai dengan ekspektasi pengguna. Proyek ini bertujuan untuk

meningkatkan pengalaman pengguna, efisiensi operasional, dan kualitas penyajian data melalui perancangan ulang desain UI/UX aplikasi CFU WIB Dashboard.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Antarmuka aplikasi CFU WIB Dashboard saat ini masih memerlukan pengembangan agar lebih ramah pengguna dan mendukung pemanfaatan data secara lebih maksimal.
2. Permasalahan dalam pengelolaan data yang disebabkan oleh perubahan struktur parenting membutuhkan pendekatan desain yang tepat sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi organisasi data.
3. Diperlukan penerapan metode Design Thinking sebagai pendekatan yang terstruktur dan berorientasi pada pengguna guna meningkatkan kualitas antarmuka dalam penggunaan aplikasi CFU WIB Dashboard.

1.3 Tujuan

Berikut merupakan tujuan dari rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Mengembangkan antarmuka aplikasi CFU WIB Dashboard agar lebih ramah pengguna dan dapat digunakan untuk mengelola data dengan lebih baik serta mengembangkan solusi untuk memperbarui fitur komponen (CFU WIB) untuk menyesuaikan tampilan data versi mobile untuk kebutuhan pengguna.
2. Menyusun solusi desain yang mampu menyelesaikan masalah pengelolaan data yang kurang efisien akibat perubahan struktur parenting.
3. Menerapkan pendekatan Design Thinking untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam penggunaan aplikasi CFU WIB Dashboard.

1.4 Batas Masalah

Dalam penelitian ini, penetapan batasan masalah sangat penting untuk memastikan ruang lingkup penelitian tetap terfokus dan tidak meluas ke area yang tidak relevan. Batasan ini juga bertujuan untuk memperjelas aspek yang akan dibahas dalam penelitian, serta membatasi hal-hal yang tidak akan menjadi fokus. Berikut adalah batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini:

1. Aplikasi Strive hanya digunakan dalam CFU WIB (Customer Facing Unit Wholesale International Business) PT. Telkom Indonesia.
2. Perancangan ulang hanya berkonsentrasi pada pengorganisasian data dalam bentuk tampilan antarmuka dan pembaruan fitur komponen (CFU WIB) pada aplikasi CFU WIB versi mobile.
3. Studi ini menggunakan pendekatan Design Thinking, tetapi tidak membahas implementasi teknis atau pengembangan backend aplikasi Strive.
4. Studi ini hanya melihat bagaimana pengguna internal perusahaan mengakses dan memahami Desain yang disajikan melalui aplikasi figma.

1.5 Penjadwalan Kerja

Penjadwalan kerja merupakan komponen penting dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan waktu dan tenaga guna mencapai tujuan perusahaan. Penjadwalan yang efisien dapat mengurangi hambatan operasional dan meningkatkan produktivitas.

Penelitian ini akan menganalisis penjadwalan kerja dengan fokus pada pengelolaan waktu yang efektif, pembagian tugas yang optimal, dan penataan sumber daya manusia sesuai kebutuhan perusahaan. Dengan demikian, penjadwalan yang tepat diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja tim dan pencapaian tujuan perusahaan. Tabel 1.1 memperlihatkan rincian pelaksanaan kerja, termasuk alur, tugas yang harus diselesaikan, serta waktu yang dibutuhkan untuk setiap tahap.

Tabel 1.1 bertujuan memberikan gambaran jelas mengenai struktur pelaksanaan kerja dalam penelitian ini.

Tabel 1. 1 Penjadwalan kerja

No	Deskripsi Kerja	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3				Bulan 4				Bulan 5				Bulan 6			
		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	Diskusi																								
2	Perancangan																								
3	Revisi																								
4	Penilaian																								

Tabel 1.1 menyajikan jadwal kerja yang mencakup tahapan kegiatan selama enam bulan, mulai dari diskusi awal, perancangan sistem, revisi berdasarkan evaluasi, hingga penilaian akhir. Blok berwarna hijau menunjukkan minggu pelaksanaan aktif untuk setiap kegiatan. Jadwal ini disusun secara bertahap dan terstruktur agar sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditentukan.