

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Telkom Indonesia sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia terus berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik melalui inovasi digital. Dalam upaya mempertahankan posisinya sebagai *market leader*, Telkom terus melakukan transformasi digital pada berbagai lini bisnis dan operasional. Salah satu unit strategisnya yaitu *Customer Facing Unit – Wholesale and International Services* (CFU WINS), yang bertanggung jawab dalam penyediaan layanan *wholesale* seperti *voice*, *Short Message Service* (SMS), *trunking*, dan layanan internasional lainnya. Sebagai unit yang sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan data yang mampu menyajikan informasi secara real-time, akurat, dan mudah dipahami bagi seluruh pemangku kepentingan.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Telkom Indonesia mengembangkan sistem WHOMAM aplikasi internal yang dirancang untuk membantu proses pemantauan performa layanan, pengelolaan data *wholesale*, serta pengambilan keputusan strategis oleh analis maupun manajemen CFU WINS. Namun dalam implementasinya, WHOMAM masih menghadapi sejumlah tantangan pada aspek *ui/ux*, seperti navigasi yang kompleks, desain visual yang kurang intuitif, tampilan antarmuka yang tidak konsisten, serta penyajian data yang padat dan belum tersusun secara efektif. Permasalahan ini berpotensi memperlambat pengambilan keputusan karena berfokus pada pembuatan prototipe, perancangan, dan implementasi solusi grafis untuk antarmuka pengguna-komputer yang efisien [1]. Oleh karena itu, diperlukan upaya perancangan ulang (*redesign*) antarmuka WHOMAM yang lebih *human-centered*, agar lebih efektif, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Thinking* yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap perilaku dan kebutuhan pengguna (*empathize*), analisis masalah utama (*define*), eksplorasi gagasan solusi (*ideate*), pembuatan rancangan visual (*prototype*), serta pengujian ke pengguna (*test*) [2]. Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan desain antarmuka baru yang tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga meningkatkan *usability* aplikasi sehingga dapat mendukung proses kerja dan pengambilan keputusan bisnis secara optimal dalam lingkungan CFU WINS Telkom Indonesia [3].

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

1. Terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam aplikasi WHOMAM melalui perancangan UI/UX yang berbasis pada pendekatan *Design Thinking*.
2. Diperlukan identifikasi elemen-elemen UI/UX yang perlu dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan WHOMAM bagi karyawan Telkom.
3. Mengimplementasikan *usability testing* sebagai metode untuk mengukur efektivitas desain UI/UX yang telah dikembangkan.

1.3 Tujuan

1. Merancang ulang UI/UX aplikasi WHOMAM agar lebih mudah digunakan oleh karyawan yang bertanggung jawab terhadap analisis data *wholesale*.
2. Mengoptimalkan informasi agar lebih jelas dan mendapatkan pengalaman baru.
3. Melakukan *usability testing* untuk memastikan peningkatan kinerja aplikasi dalam mendukung operasional bisnis CFU WINS di PT Telkom Indonesia.

1.4 Penjadwalan Kerja

No	Deskripsi Kerja	JAN		FEB				MAR				APR				MEI			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Diskusi (<i>Empathize</i>)																		
2	Perancangan (<i>Define</i>)																		
3	Revisi (<i>Ideate</i>)																		
4	Penilaian (<i>Prototype & Test</i>)																		

Tabel 1. 1 Jadwal pekerjaan

Tabel 1.1 Menampilkan urutan penjadwalan pekerjaan selama enam bulan, mulai dari pertemuan awal hingga evaluasi akhir, dengan blok hijau menunjukkan minggu pelaksanaan tiap aktivitas secara teratur sesuai sasaran.