

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan bisnis yang bertambah pesat saat ini menuntut perusahaan untuk selalu unggul dan bersaing. Agar perusahaan mampu menjadi perusahaan yang unggul dan bersaing maka perusahaan memerlukan berbagai cara yang tersusun dalam program untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan [1]. Dalam mencapai tujuan perusahaan sangat dibutuhkan adanya peran sumber daya manusia yang baik, karena dengan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik pula [2]. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang perlu dikelola perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan. Sumber daya manusia juga sebagai faktor penentu dalam mencapai tujuan perusahaan [3]. Hal tersebut dikarenakan faktor penggerak utama dalam perusahaan adalah manusia itu sendiri atau orang-orang yang terlibat didalamnya. Sehingga penting bagi perusahaan untuk melihat pekerjaan yang diberikan kepada karyawan dengan memperhatikan beban kerja dan *work-life balance* yang diberikan kepada karyawan agar karyawan dapat tetap mempertahankan kinerjanya [4].

Divisi *Shared Service Operation Finance* (SSOF) PT. Telkom Indonesia memiliki kegiatan bernuansa *game* (permainan) diluar dari kegiatan bekerja sehari-hari dengan memberikan tantangan kepada karyawan yang bekerja di *Shared Service Operation Finance*, seperti SSOF Bergerak, dimana terdapat kegiatan yang membuat karyawan melakukan aktivitas olahraga seperti berlari, bersepeda, mendaki gunung, dan berjalan. Setiap bulannya hanya terdapat 3 pemenang dengan kalori terbanyak dan ada kegiatan memanfaatkan platform menjadi manajer sepak bola yaitu *Fantasy Premier League*, dimana setiap minggu dan bulannya dipilih pemenang dengan poin tertinggi, namun pemberian hadiah hanya diberikan kepada pemenang pada setiap kategori yang ada, sedangkan

peserta yang mengikutinya tidak mendapatkan penghargaan atau hadiah sebagai peserta.

Banyak karyawan yang tidak antusias untuk mengikuti kegiatan SSOF Bergerak dan bahkan kegiatan yang menambah wawasan seperti *webinar* yang diselenggarakan oleh Divisi SSOF hingga mendatangkan ahli pada bidangnya bahkan *webinar* yang diselenggarakan tidak hanya tentang peningkatan pribadi karyawan secara kepribadian maupun kemampuan bekerja tidak diikuti oleh seluruh karyawan yang bekerja di Divisi SSOF biasanya dari 333 karyawan hanya setengahnya yang hadir.

Dalam berjalannya kegiatan yang ada di Divisi *Shared Service Operation Finance* (SSOF) setiap karyawan tidak tercatat secara keseluruhan telah mengikuti kegiatan apa saja yang memungkinkan karyawan untuk mendapatkan penghargaan untuk menjadikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada antara lain:

1. Adanya kegiatan-kegiatan di Divisi *Shared Service Operation Finance* PT. Telkom Indonesia memberikan nuansa *game* (permainan) tetapi tidak semua karyawan mendapatkan penghargaan
2. Kegiatan tersebut semakin sedikit peminatnya karena tidak ada penghargaan atau pemberian hadiah
3. Tidak ada pencatatan yang sistematis untuk setiap karyawan yang fungsinya sebagai landasan promosi jabatan

1.3 Rumusan Masalah

Atas dasar identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Bagaimana mendesain sistem metode gamifikasi untuk memberikan penghargaan kepada karyawan?
- b. Bagaimana mendesain sistem informasi yang bisa mencatat kegiatan yang diikuti oleh karyawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Membuat sistem dengan metode gamifikasi untuk memberikan penghargaan kepada karyawan.
- b. Menguji sistem yang dibangun untuk membuktikan apakah sistem tersebut sudah sesuai dengan kegiatan karyawan.

1.5 Metode Penelitian

Pada Penelitian ini terdapat dua kategori metode penelitian, yaitu Metode Pengumpulan Data dan Metode Pengembangan Aplikasi.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

1. Identifikasi Masalah

Dalam identifikasi masalah dilakukan observasi dan wawancara. Observasi dilakukan secara langsung dari kegiatan bekerja, terkait bagaimana budaya kerja yang ada serta kebiasaan karyawan yang ada di Divisi *Shared Service Operation Finance* PT. Telkom Indonesia. Wawancara dilakukan kepada unit *General Support* yang bertugas sebagai unit yang mengatur kebutuhan karyawan yang berhubungan dengan kegiatan bekerja mulai dari keuangan, pengadaan, perjalanan dinas, dan kenyamanan karyawan yang bekerja di Divisi SSOF Telkom.

2. Studi Literatur

Studi literatur disini merupakan kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian yang berhubungan dengan Gamifikasi, Perusahaan, Karyawan,

Pengembangan Sistem, Kepuasan, dan efektivitas penggunaan sistem di perusahaan.

3. Validasi

a. Penentuan Populasi dan Sampel

Data pengambilan populasi dari pengguna yang aktif di MySSOF dan menghitung sampel menggunakan metode *slovin* dan penyebaran di beberapa unit.

b. Menyusun kerangka kuesioner

Percobaan pengujian dilakukan agar dapat menyimpulkan apakah kuesioner yang dibuat pada penelitian ini valid atau tidak, dengan bantuan instrumen kuesioner pada penelitian terdahulu dan mengganti pertanyaan.

c. Penyebaran kuesioner kepada sampel

Setelah kerangka dibuat maka tahapan selanjutnya disebar kepada sampel yang telah ditentukan dan unit yang berbeda untuk dijadikan bahan uji.

d. Uji Validitas Kuesioner

Pada pengujian validitas ini berguna untuk menguji apakah pernyataan-pernyataan yang dijadikan instrumen penelitian sudah benar-benar valid yang data tersebut dapat mendukung penelitian ini menggunakan metode korelasi *pearson*.

e. Pengumpulan Data

Pengumpulan data Menggunakan Kuesioner yaitu melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang akan dilakukan pengisian oleh beberapa responden dari karyawan yang bekerja di Divisi Shared Service Operation Finance PT. Telkom Indonesia untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban yang akan dianalisa.

f. Pengolahan Data

Pengolahan data menggunakan metode *End User Computer Satisfaction* (EUCS) agar menemukan informasi apakah sistem tersebut sudah memberikan kepuasan dalam penggunaannya bagi karyawan atau tidak.

g. Hasil Penelitian

Hasil didapatkan setelah pengolahan data dengan menganalisa data yang telah diolah menggunakan metode *End User Computer Satisfaction* (EUCS).

4. Laporan Penelitian

Setelah semua tahapan telah selesai dikerjakan maka yang terakhir dilakukan yaitu membuat laporan penelitian berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Laporan ini berguna sebagai informasi bagi akademisi, dan merupakan laporan yang dibuat digunakan sebagai Skripsi.

1.5.2 Metode Pengembangan Perangkat Lunak

1. Perancangan dan Pengembangan Sistem

Perancangan dan Pengembangan sistem menyesuaikan kebutuhan sesuai struktur data karyawan seperti Nomor Induk Karyawan (NIK), Nama, Unit, Serta Jabatan. Lalu melihat bagaimana sistem di Divisi SSOE Telkom berjalan agar mempermudah peluncuran aplikasi di Server yang ada mulai dari Bahasa Pemrograman, *database* yang digunakan dan teknologi server yang digunakan.

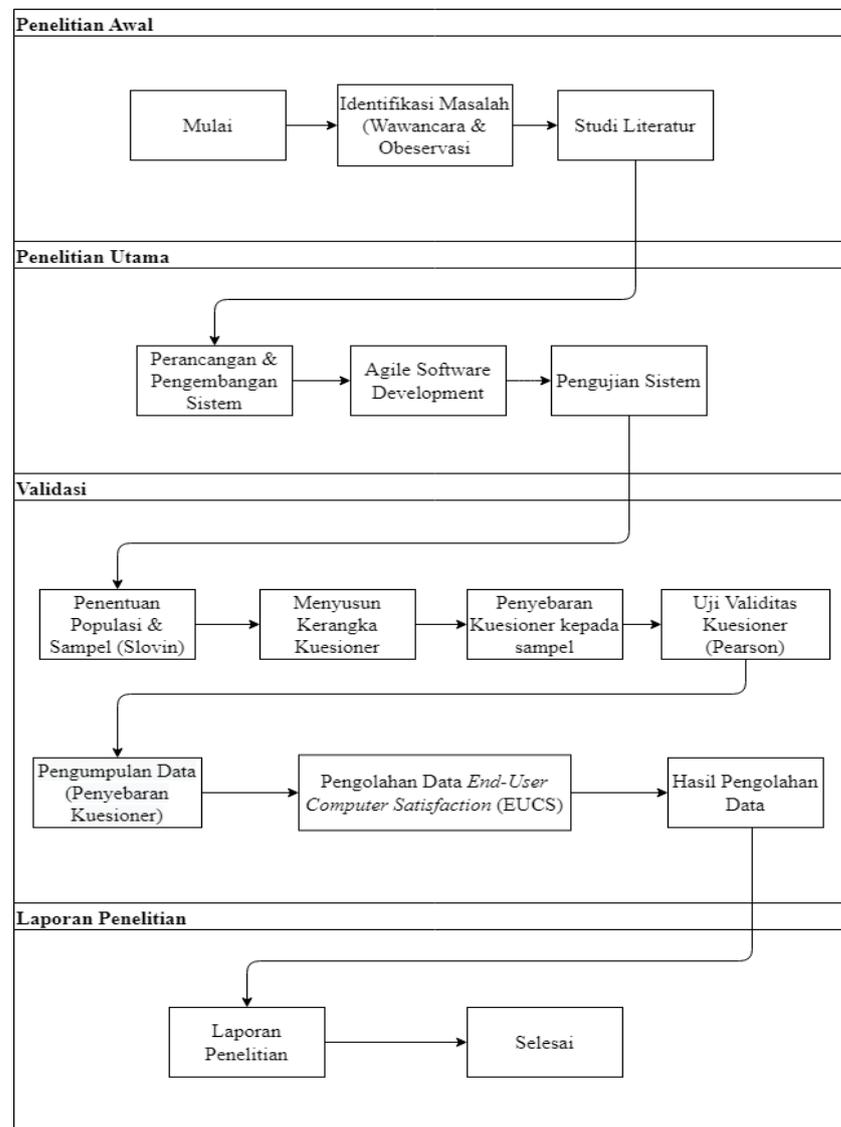
2. *Agile Software Development*

Proses perancangan dan pembuatan sistem menggunakan *Agile Software Development* dikarenakan tahapan dalam *Agile Software Development* memiliki tahapan *Plan* (Perencanaan), *Design* (Perancangan), *Develop* (Pengembangan), *Test* (Pengujian), *Deploy* (Pemasangan pada server), *Review* (Pengulasan), *Launch* (Peluncuran) dengan asumsi bahwa tahapan-tahapan tersebut dapat membantu pengembangan sistem dan melakukan penambahan secara langsung apabila ada kekurangan dalam sistem yang akan dibuat.

3. Pengujian Sistem

Pengujian sistem menggunakan metode *Black Box* karena tidak ada ahli dalam bidang pembuatan sistem untuk menggunakan metode *White Box* di

SSOF Telkom maka dalam penelitian pengujian sistem menggunakan *Black Box* dalam tahapan *Beta* maupun Rilis.



Gambar 1. 1. Diagram Alir Metode Penelitian

1.6 Ruang Lingkup

Pada penelitian ini terdapat ruang lingkup batasan dari aplikasi yang akan dibangun diantaranya:

1. Sistem diuji cobakan kepada karyawan di Divisi *Shared Service Operation Finance* PT. Telkom Indonesia, dengan data yang ada selama empat bulan yaitu dari bulan Februari hingga April sebagai data histori atau deret waktu dan bulan Mei sebagai perbandingan prediksi perkembangan pengguna terhadap data sebenarnya, data yang ada diolah untuk menemukan kepuasan terhadap sistem yang ada.
2. Pada sistem yang ada belum terintegrasi dengan sistem pusat HRD karena masih diuji cobakan di SSOF Telkom.
3. Karena belum terintegrasi dengan pusat maka sistem yang ada terpisah dari profil portal.telkom.co.id.
4. Sistem yang dibuat merupakan sistem internal SSOF yang berfungsi sebagai penilaian internal SSOF.
5. Penyusunan pertanyaan untuk kuesioner dalam pengumpulan data menyesuaikan dengan metode pengolahan data *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan dimensi mencakup *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna), *Timeliness* (Ketepatan waktu). sebagai validasi apakah sistem penghargaan yang dibuat sudah sesuai dengan penggunaan karyawan dalam implementasinya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami persoalan dan pembahasan penelitian. Dalam penulisan skripsi ini terbagi dalam beberapa bab yang sistematis antara lain yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari Latar belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Ruang Lingkup dan Sistematika Penelitian.

BAB II STUDI LITERATUR

Pada bab ini akan menjelaskan studi literatur yang diperlukan untuk membahas tentang istilah dalam perusahaan yang akan dibahas, metode penelitian

yang digunakan, metode yang digunakan sistem, metode pengembangan sistem, dan alat yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III ANALISIS DAN PENGEMBANGAN SISTEM

Pada bab ini akan membahas tentang kebutuhan sistem yang akan digunakan dalam penerapan perancangan sistem. Dalam pengembangan sistem menggunakan Agile Software Development sesuai dengan analisis sistem sebelumnya.

BAB IV PENGUJIAN

Bab ini akan membahas pengujian dan analisa terkait sistem dengan metode gamifikasi agar mengetahui bahwa sistem ini memberikan kepuasan serta keamanan sistem terjaga.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan topik perancangan yang telah dilakukan pada proses pengujian dan analisis serta saran kepada pembaca mengenai sistem yang dibuat.