

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era perkembangan digitalisasi seperti saat ini, teknologi memegang peranan yang sangat penting dalam melakukan disrupsi dalam beberapa perusahaan. Beberapa perusahaan melakukan disrupsi dan inovasi dengan produk-produk digital seperti *website dashboard* untuk mempermudah pembuatan keputusan bisnis. *Website Dashboard* merupakan sebuah platform digital yang berisi informasi dan juga aksi atas informasi internal yang ada diperlukan perusahaan.

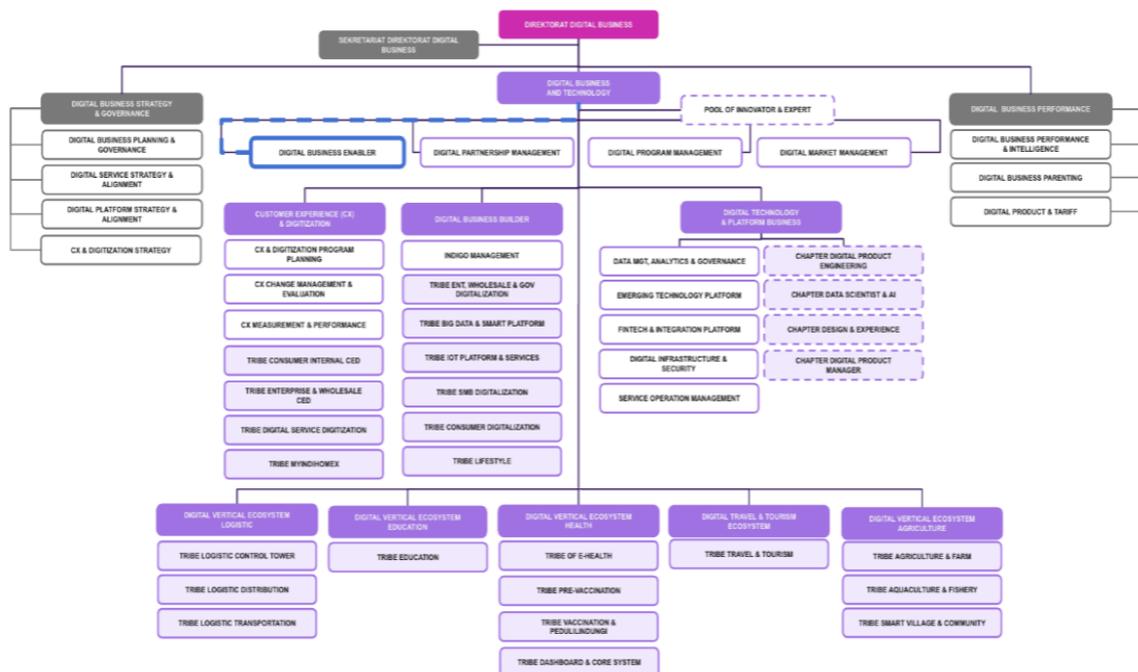
Menurut Wahyudi & Syazili (2021) berpendapat bahwa *website dashboard* adalah suatu model aplikasi sistem informasi yang telah disiapkan untuk para manajer atau *stakeholder* guna menyajikan informasi mengenai kualitas kinerja perusahaan atau organisasi. Tujuan *website dashboard* terdapat penekanan pada kebutuhan terkait aspek penyajian data/informasi, personalisasi, dan performa yang dianggap penting untuk keberhasilan sebuah bisnis. (Mantik, 2021). Secara umum, *website dashboard* sendiri untuk menyajikan data dan mengubah data berdasarkan tujuan bisnis perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Gusnadi & Hermawan (2020) ditemukan bahwa dalam bisnis ternyata diperlukan *webiste dashboard* pemantauan untuk membantu perusahaan mengatur talenta untuk mendapatkan informasi SDM berkualitas serta mencapai tujuan bisnis dalam menentukan perkembangan perusahaan diperlukan. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Maulida (2020) berpendapat bahwa *website dashboard* interaktif ini memudahkan staf dan juga pimpinan perusahaan dalam menyajikan laporan secara *real-time* dan memungkinkan untuk melihat perkembangan dan juga pengambilan keputusan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan *website dashboard* untuk memantau dan juga mengatur talenta.

Telkom Indonesia atau PT Telkom Indonesia Tbk (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Telkom Indonesia, 2022). Kegiatan usaha

Telkom Indonesia bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. (Telkom, 2020). Visi Telkom Indonesia adalah menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat. (Telkom Indonesia, 2022). Melihat visi Telkom Indonesia yang ingin menjadi *digital telco* untuk Indonesia serta mencari talenta digital dalam rekrutmen untuk membangun bisnis digital. Telkom Indonesia membentuk Codex Telkom pada tahun 2018 di dalam *Digital Business*

Organigram Digital Business Directorate



Enabler yang dapat dilihat di Gambar 1.1.

Gambar 1.1 Bagan Organisasi Digital Business Directorate

Codex Telkom hadir untuk membuat platform *website dashboard* dan terus berkembang menghasilkan *website dashboard talent management system* yang diharapkan dapat membantu *top level management*, *human capital*, dan *stakeholder* dalam membuat keputusan, dan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk bisnis digital Telkom Indonesia pada tahun-tahun berikutnya. Bentuk salah satu *website dashboard talent management system* adalah

Michael Abraham Siahaan, 2024

EVALUASI DAN PERBAIKAN USABILITY WEBSITE DASHBOARD TALENT MANAGEMENT SYSTEM (TMS) PLATFORM MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING (STUDI KASUS PADA PT TELKOM INDONESIA)

Universitas Pendidikan Indoensia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

website dashboard user access managemenent dari Codex Telkom seperti pada Gambar 1.2

User Access Management Ⓢ Add New User Access

Showing 1-10 of 123

Search for Full Name Filters Reset

Full Name	Email	Phone Number	NIK	User Role	Status	Action
Brian Prakosa	Reza@gmail.com	08123456789	202222222	Talent	Active	...
Losye Ratih Farastuti	Reza@gmail.com	08123456789	202222223	Branding Team	Active	...
Rian Hidayat	Reza@gmail.com	08123456789	202222224	Recruit Team	Active	...
Fachnia Dwi Zettira	Reza@gmail.com	08123456789	202222225	Performance Team	Active	...
Brian Prakosa	Reza@gmail.com	08123456789	202222226	Chapter	Active	...
Losye Ratih Farastuti	Reza@gmail.com	08123456789	202222227	Bidang/Tribe	Active	...
Rian Hidayat	Reza@gmail.com	08123456789	202222228	Assessor	Inactive	...
Fachnia Dwi Zettira	Reza@gmail.com	08123456789	202222229	Talent, Branding Team	Inactive	...
Losye Ratih Farastuti	Reza@gmail.com	08123456789	202222230	Talent, Branding Team,...	Inactive	...
Rian Hidayat	Reza@gmail.com	08123456789	202222231	Talent, Assessor,...	Inactive	...

Previous 1 2 3 4 5 Next

Gambar 1.2 Website Dashboard User Access Management

Berdasarkan perkembangan dari *website dashboard* di Telkom Indonesia khususnya di Codex Telkom, peneliti melakukan wawancara dan juga pembagian kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui pengalaman yang dirasakan oleh pengguna, tentang pengalaman penggunaan dari *website dashboard user access management*. Hasil dari wawancara dan kuesioner adalah beberapa kurangnya jelas fitur-fitur dan tampilan data di dalam aspek *user experince*, sehingga mempersulit beberapa pekerjaan dari pengguna yang ingin menambahkan akses pengguna. Ditambah beberapa data NIK ditampilkan dalam *website dashboard* yang merupakan data sensitif.

Dari data yang diperoleh dari hasil interviu dan kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa permasalahan terjadi berhubungan dengan permasalahan pengalaman pengguna atau *user experience*, khususnya dalam aspek kegunaan atau *usability*. Pengalaman pengguna yang mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan kegunaan yang dilihat dari seberapa mudah dan tercapainya tujuan dalam sebuah produk. (Suratno & Shafira, 2022). Kegunaan sangat

Michael Abraham Siahaan, 2024

EVALUASI DAN PERBAIKAN USABILITY WEBSITE DASHBOARD TALENT MANAGEMENT SYSTEM (TMS) PLATFORM MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING (STUDI KASUS PADA PT TELKOM INDONESIA)

Universitas Pendidikan Indoensia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penting untuk melihat skala perbaikan yang penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna. (Lindborg, 2022). Dalam menyajikan data yang ingin ditampilkan dalam sebuah *website dashboard*, penting untuk melihat dan mempertimbangkan aspek penggunaan dan pengalaman pengguna. (Landütama & Chowanda, 2023).

Design thinking merupakan sebuah kerangka kerja yang bertujuan untuk menyelesaikan beberapa masalah inovatif. Beberapa permasalahan pengalaman pengguna dapat diselesaikan dengan kerangka *design thinking*. Beberapa perusahaan-perusahaan besar seperti Google, Apple, dan Amazon memakai *design thinking* dalam membuat sebuah produk dengan kegunaan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan perilaku pengguna. (Landütama & Chowanda, 2023). Beberapa penelitian yang dilakukan penelitian terdahulu yang menggunakan *design thinking* dilakukan oleh (Landütama & Chowanda, 2023) yang berhasil menerapkan *design thinking* untuk meningkatkan penggunaan *dashboard bussines intelligence*.

Berdasarkan masalah yang muncul, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut terkait masalah ini dan mencoba untuk mengevaluasi segi *usability* dan membuat rancangan dari sisi *user experience* perbaikan menggunakan metode *design thinking* sehingga diharapkan dapat membantu, mengetahui, dan memberikan rekomendasi perbaikan *user experience* pada *website dashboard talent management system*. Perbaikan akan berfokus pada bagian *website dashboard user access management*.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian bertujuan untuk menciptakan batasan-batasan dalam penelitian bertujuan untuk tidak melebar dan tetap fokus pada fokusnya penelitian. Batasan-batasan dijelaskan sebagai berikut:

1. Subjek pada penelitian berfokus pada *website dashboard user access management*.
2. Batasan dalam sampel penelitian ini adalah pengguna *website dashboard user access management*, yaitu *operation* dari Codex Telkom.
3. Proses evaluasi menggunakan metode *design thinking*.
4. Proses pengukuran *usability* untuk evaluasi berdasarkan ISO 9241-11:2018 dengan aspek *effectiveness, efficient, and satisfaction*. (ISO, 2018).

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, rumusan masalah penelitian yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi dari sisi *user experience website dashboard user access management* dengan *design thinking*?
2. Bagaimana hasil perbaikan evaluasi perbaikan sisi *user experience* pada *website dashboard user access management*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis evaluasi dari sisi *user experience website dashboard user access management* dengan metode *design thinking*
2. Menghasilkan rekomendasi hasil evaluasi perbaikan sisi *user experience* pada *website dashboard user access management*

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan menjadi 2 jenis, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Memberikan kebermanfaatannya untuk perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pengembangan *website dashboard*.
2. Menambah pengetahuan dan referensi tentang gambaran implementasi *design process* dengan *design thinking* dalam evaluasi dan perbaikan *user experience* suatu *website dashboard*.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Melakukan langsung evaluasi dengan menggunakan metode *design thinking* terhadap *website dashboard user access management*
2. Melakukan perbaikan dalam sisi *user experience* untuk *website dashboard user access management*.