

ANALISIS EFEKTIVITAS APLIKASI HC WIKI DAN EMPLOYEE CARE UNTUK KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.

Lintang Vilda Gustari^{*1)}, Dr. Eko Liquiddanu, S.T., M.T.^{*2)}

^{1,2)}Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Jl. Ir.Sutami No.36 A Ketingan,
Jebres, Surakarta, 57126, Indonesia

Email: lintangvilda.lv@gmail.com, ekoliquiddanu@staff.uns.ac.id

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Di dalam struktur organisasi Telkom Group salah satunya ada bidang HCBP atau (*Human Capital Bussnines Partner*). HCBP memiliki beberapa bidang salah satunya adalah *Employee Relation*. Dalam melayani karyawan, *Employee Relation Helpdesk* menyediakan banyak aplikasi yang dapat di akses melalui *mobile* guna memudahkan karyawan dalam mengaplikasikannya. Salah satu aplikasi yang digunakan sebagai bentuk pelayanan terhadap karyawan yang mulai digunakan pada tahun 2018 adalah aplikasi HC-Wiki dan *Employee Care*. Namun, setelah melihat evaluasi setiap triwulan, masih terdapat beberapa kendala dan ketidakefektifan sistem, sehingga perusahaan memutuskan untuk menggabungkan kedua aplikasi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kendala yang dirasakan oleh pengguna terhadap aplikasi HC Wiki dan *Employee Care*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode *survey*. *Survey* yang digunakan adalah *survey* langsung dari Telkom. Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwasannya indicator terendah pada aplikasi HC Wiki adalah terkait ketepatan kualitas informasi sebesar 70,50% dan indicator terendah pada aplikasi *Employee Care* adalah ketepatan solusi yang diberikan yaitu sebesar 65%.

Kata kunci: Efektivitas, *Employee Relation Helpdesk*, *Human Capital Bussnines Partner*, *survey*, informasi.

1. Pendahuluan

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebesar 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta. Di dalam struktur organisasi Telkom Group salah satunya ada bidang HCBP atau (*Human Capital Bussnines Partner*). HCBP memiliki beberapa bidang salah satunya adalah *Employee Relation*. Bidang *Employee Relation* yang dipimpin oleh SM (*Senior Manager*) juga membawahi 3 manager, antara lain divisi *Employee Helpdesk*, divisi *Counseling & Dicipinary Action* dan divisi *Scholarship Program & Retirement*.

Pelayanan terbaik tidak hanya ditujukan kepada *consumer*, namun juga pelayanan kepada karyawan. Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (Karimah, 2012). Adapun bentuk bentuk pelayanan terhadap karyawan, antara lain meliputi: program kesejahteraan ekonomi karyawan yang mencakup dana pension dan asuransi, program rekreasi mencakup kegiatan olah raga dan kegiatan sosial dan pemberian fasilitas yang mencakup penyediaan kafeteria, penyediaan perumahan, fasilitas pembelian, fasilitas kesehatan, fasilitas keuangan dan fasilitas pendidikan (Ana Priyangga 2010).

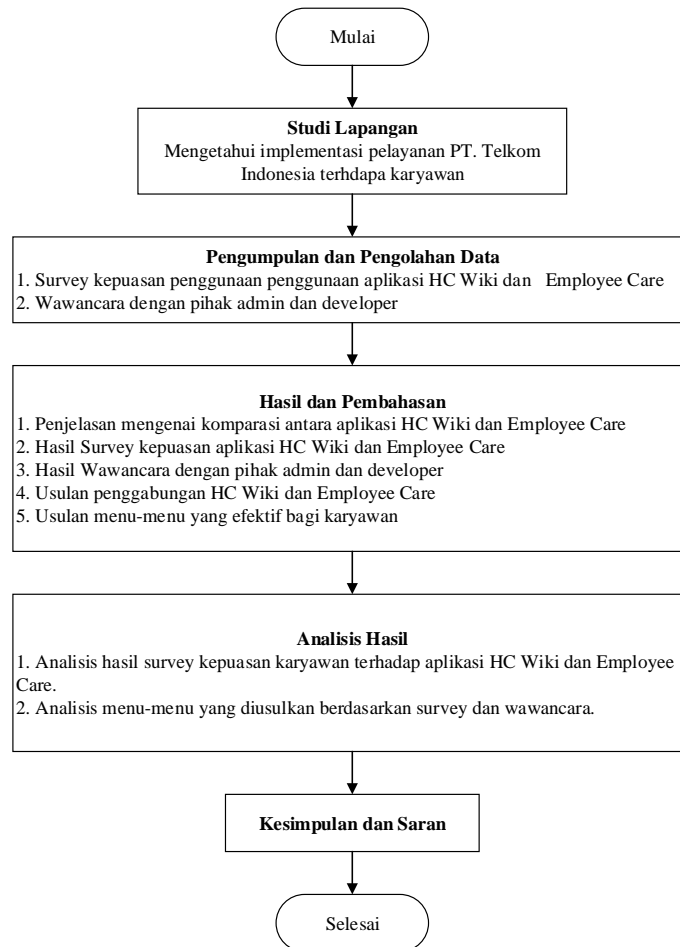
Dalam melayani karyawan, *Employee Relation Helpdesk* menyediakan banyak aplikasi yang dapat di akses melalui *mobile* guna memudahkan karyawan dalam mengaplikasikannya. Salah satu aplikasi yang digunakan sebagai bentuk pelayanan terhadap karyawan adalah aplikasi HC-Wiki dan *Employee Care*. HC Wiki adalah sebuah aplikasi yang digunakan karyawan untuk bertanya-tanya seputar *Human Capital*. Sistem HC-Wiki adalah berbasis *search engine* dan bersifat satu arah, sedangkan *Employee Care* adalah sebuah aplikasi yang digunakan sebagai wadah untuk menampung aspirasi, keluhan serta sebagai wadah untuk memberikan solusi terhadap masalah karyawan yang disampaikan. Aplikasi *Employee Care* ini bersifat dua arah dengan menggunakan sistem *create ticket* sebagai bentuk tiket keluhan karyawan.

Kelemahan dari sistem HC Wiki adalah aplikasi tersebut hanya bersifat satu arah. Selain itu aplikasi ini belum bisa menampilkan menu-menu lain yang yang dapat membantu karyawan dalam mencari solusi masalah. Kemudian kelemahan dari aplikasi *Employee Care* adalah aplikasi yang memiliki beberapa tahap dalam menanyakan dan menyampaikan keluhan, sehingga karyawan belum banyak yang tertarik dengan sistem yang ditawarkan.

Berdasarkan kekurangan yang telah disebutkan, perusahaan ingin menggabungkan kedua aplikasi tersebut agar efektif efisien. Selain itu, perusahaan berupaya untuk mengoptimalkan kinerja aplikasi dengan menambahkan fitur-fitur yang memadahi bagi karyawan. Dengan demikian, usulan fitur-fitur dalam penggabungan kedua aplikasi HC Wiki dan *Employee Care* dibutuhkan oleh perusahaan PT. Telkom Unit HCBP Bidang *Employee Relation Helpdesk*.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode *survey*. Menurut Sugiyono (2012:29) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Singarimbun (1982:3) dalam metode penelitian *survey* mengatakan bahwa penelitian *survey* adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok” Sedangkan menurut Tika (1997:9) mengatakan bahwa “*survey* adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan sejumlah besar data berupa variabel, unit atau individu dalam waktu yang bersamaan, data dikumpulkan melalui individu atau sampel fisik tertentu dengan tujuan agar dapat menggeneralisasikan terhadap apa yang diteliti. Variabel yang dikumpulkan dapat bersifat fisik maupun sosial”.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Gambaran Survey Aplikasi HR Wiki dan Employee Care

HR Wiki telah diimplementasikan sebagai *knowledge* portal *Human Capital* sejak Tahun 2016. Memasuki tahun ketiga dioperasikannya HR Wiki perlu dilakukan evaluasi. Untuk mengetahui efektivitas layanan HC Wiki tahun 2018. Survey dilaksanakan tanggal 12 – 18 November 2018 melalui kuesioner *google form* dengan link <https://goo.gl/forms/Gp6BJEmmWFuI04rH3> kepada 483 responden, kemudian diperoleh sampel dari 133 orang (36%). Responden tersebut adalah customer HR Wiki yang NIK nya terekam dalam aplikasi karena mendownload konten dari 1 Januari 2017 – 16 Oktober 2018, sehingga pemilihan responden bisa dikatakan menggunakan metode *purposive random sampling*.

Survey *Employee Care* dilaksanakan tanggal 25 September – 1 Oktober 2019 melalui kuesioner *google form* dengan link <https://forms.gle/uj5rN3ddDk4QSpfb9> kepada 190 responden, kemudian diperoleh sampel dari 68 orang. Responden tersebut adalah *customer Employee Help Desk* yang NIK nya terekam dalam aplikasi karena karyawan yang merupakan pelanggan *employee helpdesk* dengan status tiket *closed* dan *waiting for owner confirmation* selama tahun 2019, sehingga pemilihan responden bisa dikatakan menggunakan *survey*.

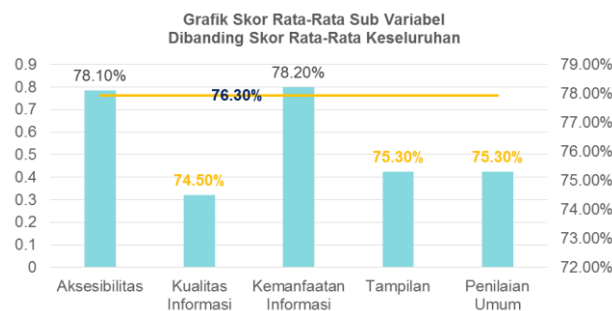
3.2 Hasil Survey HC Wiki dan Employee Care

Teori Katz, Blumler, dan Gurevitch (Rakhmat, 2007:66) digunakan sebagai dasar pengukuran efektivitas HR Wiki ditambah *sub variable* aksesibilitas dan penilaian umum.

Berikut adalah tabel *variable*, *sub variable*, *indicator* dan sumber data yang digunakan dalam melakukan *survey*:

Tabel 1. Variabel-variabel Indikator *Survey* HR Wiki

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Sumber Data
Efektivitas HR Wiki sebagai media informasi human capital Telkom	Aksesibilitas	a. Frekuensi akses b. Kemudahan akses	Kuesioner (skala Likert dan pertanyaan terbuka)
	Kualitas isi informasi	a. Relevan b. Objektivitas c. Ketepatan	
	Kemanfaatan Informasi	a. Mudah dipelajari b. Informasi efisien c. Mudah diingat	
	Tampilan/ desain visual	a. Layout b. Warna c. Tipografi	
	Umum	a. Kepuasan b. Keinginan merekomendasikan	



Gambar 2. Grafik Skor Rata-Rata Sub Variabel Dibanding Skor Rata-Rata Keseluruhan

Berdasarkan grafik di atas bahwa skor rata-rata keseluruhan efektivitas HC Wiki adalah sebesar 76.3% . Kemudian untuk sub variabelnya hanya aksesibilitas dan kemanfaatan informasi yang berada di atas rata-rata. Kualitas informasi, tampilan dan penilaian umum berada di bawah rata-rata. Bahkan mengenai kualitas informasi memperoleh skor paling rendah yakni sebesar 74.5%.

Tabel 2. Variabel-Variabel Indikator *Survey* Employee Care

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data
Efektivitas Employee Care sebagai media informasi human capital Telkom	Efektivitas	Kemudahan dalam pemanfaatan informasi	Kuesioner (skala Likert dan pertanyaan terbuka)
		Kejelasan intruksi	
	Kepuasan	Kesesuaian solusi yang diberikan	
		Kecepatan memberikan solusi	
		Kejelasan informasi notifikasi	
	Kepuasan	Tampilan	
		Kecepatan memberikan respon	
		Kecepatan memberikan solusi	
		Kejelasan update status laporan	
	Rata-rata kepuasan		

Berikut adalah grafik perinhkat presentase *survey* berdasarkan indikator *survey* yang ditentukan oleh perusahaan:



Gambar 3. Analisis Peringkat Prosentase HR Wiki

Berdasarkan grafik prosentase keseluruhan di atas, dapat dilihat bahwa prosentase tertinggi adalah pada tipografi tampilan aplikasi HR Wiki yaitu sebesar 84,2%. Hal tersebut dibuktikan dari penilaian responden bahwasannya aplikasi HR Wiki jelas dan mudah dibaca.

Kemudian prosentase terendah yaitu pada indikator ketepatan dengan prosentase sebesar 70,5%. Hal tersebut dibuktikan dengan penilaian responden bahwasannya informasi yang ditampilkan pada aplikasi kurang uptodate dan kurangnya kemudahan dalam mencari informasi.

Berdasarkan analisis di atas, berikut adalah usulan terkait system aplikasi “HR Wiki”:

Tabel 3. Usulan Perbaikan Sistem Aplikasi “HR Wiki”

No	Sub Variabel	Saran/ Kritik
1	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak mudah dioperasikan - Matriks pencarian terbatas, hanya mendeteksi satu kata (yg di Diarium Mobile) - <i>Error</i> membuka dokumen dalam Diarium Mobile - Bagus, tidak lemot, yang penting akses lancer - Info teratas malah bukan yang dicari
2	Kualitas Informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Konten lebih diperbaharui/ dilengkapi dengan kebijakan terbaru, misal : PKB terbaru, talent cluster terbaru, dll - Pencarian konten tidak akurat - Perlu banyak diuji validitas pencariannya - Konten harus diverifikasi dan validasi rutin - Ketelitian terhadap pencantuman sumber
		<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan aturan yang berupa nota dinas juga dan Kategorisasi informasi <i>by</i> tema, misal pernikahan karyawan
3	Kemanfaatan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Konten harus lebih mudah untuk dipahami - Tambahkan konten yang berupa infografis supaya lebih menarik dan shareable - Sudah sering memakai HR Wiki dan puas karena membantu

		<ul style="list-style-type: none"> - Harus dipastikan aturan sesuai implementasi <i>real</i> - Penyusunan konten sesuai kronologi <i>update</i> - Konten yang berupa aturan diupload terpisah-pisah - Ada informasi yang redundan - Kebijakan akses soal aturan yang sifatnya <i>confidential</i>
4	Tampilan	<ul style="list-style-type: none"> - Kurang sistematis dalam tata cara pencariannya - Sebaiknya ada tampilan per kategori, baik di web maupun diarium untuk masalah-masalah utama HR - Bikin bingung karena tampilan terlalu ramai dengan tulisan - Tampilan dan menu dibuat lebih menarik - Susah <i>download</i> lampiran/ Peraturan - Tambahkan tampilan khusus <i>trending topic</i>
5	Penilaian Umum	<ul style="list-style-type: none"> - Perlu ditingkatkan user experiencenya dengan benchmark - Perlu dibuat link dari suatu FAQ ke dokumen pendukungnya, missal PD/PR/PKB - Bisa dipertimbangkan format <i>blog/ live feed</i>, atau seperti Wikipedia yang ada link ke sub-bab atau aplikasi lain (missal simulasi SPPD dan terkoneksi ke chat bot - Lebih gencar promosi dan sosialisasinya - Ada kolom tanya jawab - Belum bisa menggantikan peran petugas HR krn infonya masih bikin pengen nanya, Terlalu berbahasa 'hukum' kurang populis

Berikut adalah grafik peringkat presentase *survey* berdasarkan indikator *survey* yang ditentukan oleh perusahaan.



Gambar 5.2 Analisis Peringkat Indikator *Survey Employee Care*

Berdasarkan grafik prosentase keseluruhan di atas, dapat dilihat bahwa prosentase tertinggi adalah pada kecepatan memberikan solusi dari solver ke pihak pengadu yaitu

sebesar 78%. Hal tersebut dibuktikan dari penilaian responden bahwasannya admin aplikasi “Employee Care” cepat dalam memberikan solusi yaitu kurang dari 24 jam.

Kemudian prosentase terendah yaitu pada indicator ketepatan solusi dengan prosentase sebesar 65%. Hal tersebut dibuktikan dengan penilaian responden solusi yang diberikan tidak sesuai atau kurang memenuhi apa yang ditanyakan atau dikeluhkan oleh karyawan.

Berdasarkan analisis di atas, berikut adalah usulan terkait system aplikasi “Employee Care”.

Tabel 5.2 Usulan Perbaikan Sistem Aplikasi “Employee Care”

No	Sub Variabel	Usulan
1.	Harapan Pengembangan	Perlunya FAQ juga terutama terkait yang tidak tertulis di peraturan, namun secara lisan sudah menyebar berdasarkan pengalaman pegawai lain atau jawaban dari salah satu HR ataupun prakteknya lain (beda dengan yang seharusnya), misalnya cuti besar hangus bila pergi haji, tidak boleh mengambil cuti tahunan 3 bulan sebelum dan setelah cuti besar.
		Gunakan teknologi, chatbot untuk pertanyaan standard berbasis database.
		Dibuat lebih banyak channel dan lebih responsif di semua channel
		Tidak hanya terbatas layanan help desk seperti butuh layanan konsultasi psikolog juga.
		Berharap layanan HR HD dikelola benchmark dulu dan harus sama kerennya dengan <i>Help Desk</i> Divisi IT

2.	Pengelola <i>Help Desk</i>	<i>Help Desk</i> ditangani oleh PIC yang lebih <i>care</i> , lebih responsif, profesional dan cepat dalam membantu permasalahan karyawan.
		Adminnya diperbanyak supaya lebih <i>fast response</i> dan dikasih "ensiklopedi HR" supaya mudah menjawab pertanyaan.
		Bagus, adminnya mau dengerin (baca) cerita kita dan kasih motivasi juga, <i>very good point</i> .
		Lebih detail dalam menjawab masalah, misal harus menghubungi siapa, kemana, apa saja yang dibutuhkan.
		Sebaiknya untuk admin <i>hepldesk</i> diserahkan ke profesional, jangan dipegang oleh karyawan yang punya kesibukan sendiri.
		Perlu petugas yang selalu <i>online</i> untuk menanggapi chat yang masuk, sehingga <i>fast respon</i> .
		Supaya terpusat saja pengelolaan di HCBP tanpa melibatkan HR regional.
3	Kualitas Aplikasi	Pada <i>employee care</i> penambahan keterangan dan upload evidence masih kurang bagus.
		Sebaiknya ditambahkan menu untuk mencari aturan-aturan perusahaan dan FAQ untuk pertanyaan umum, semudah <i>search engine</i> digoogle.

		Ditambahkan fitur notifikasi jika keluhan sudah disolusikan dan karyawan bisa memantau progress tiketnya.
		Untuk kebutuhan update fasilitas kesehatan diharapkan lebih cepat lagi responnya karena sangat dibutuhkan jika karyawan/ keluarga karyawan sakit.
		<i>User Interface Employee Care</i> di Diarium perlu diperbaiki, tingkatkan ui/ux-nya bisa minta saran ke Pak Bengris di DDS.
		Mohon untuk diperjelas terkait pilihan kategori di HR <i>Help desk</i> Diarium.
4	Kualitas Layanan	Tingkatkan waktu respons/tanggapan dan status progress permasalahan HR yang disampaikan.
		<i>Feedback</i> yang diberikan terkadang melalui channel terpisah (WA / Telpon) sehingga menurut saya tidak terrecord ke dalam sistem terkait penyelesaian solusinya.
		Ketika solusinya diperlukan eskalasi harap jangan di-close dulu, mungkin bisa dipindah jadi <i>waiting list</i>
		Agar setiap <i>feedback</i> dibalas lebih cepat, atau diinfokan apabila perlu menunggu. Bisa contoh HD <i>Chat</i> di Traveloka (misal).
		Sudah memenuhi harapan/solusi karyawan dalam menyampaikan keluhan.
		Untuk layanan via WA dan Telegram diharapkan kedepannya tidak lambat dan bisa lebih responsif seperti <i>helpdesk</i> IT.
		Tolong data karyawan divalidasi dan bila perlu langsung kontak dengan karyawan yang bersangkutan, jika membutuhkan bantuan, mengecek dulu kondisi dengan karyawan, ada human <i>touch</i> -nya.
5	Sosialisasi	Perlu lebih banyak sosialisasi secara rutin mengenai <i>Employee Help Desk</i> , bagaimana cara mengaksesnya, dsb.
		Perlu lebih banyak sosialisasi terhadap produk, layanan dan aturan-aturan HC termasuk PKB.
		Untuk pegawai baru lebih baik HR memberi pengenalan misal ada permasalahan ditanyakan kepada ini2, karena tidak ada pengenalan atau sosialisasi per HR an terhadap anak baru.

4. Simpulan

Sistem layanan yang diberikan dari divisi *Human Capital Employee Helpdesk* menggunakan banyak channel (wa, telegram, telepon, call center, email dan *Employee Care*) guna menjangkau ke seluruh elemen usia karyawan. kemudian masalah yang dialami karyawan terhadap aplikasi HR Wiki adalah mengenai kualitas informasi, tampilan pada aplikasi sehingga layanan HR Wiki dinilai tidak memuaskan karyawan dan masalah yang dialami karyawan terhadap aplikasi *E-Care* adalah terkait efektivitas sehingga *E-Care* tidak memuaskan bagi pengguna (karyawan).

Daftar Pustaka

Andi Setiawan. 2018. Visi, misi dan strategi PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. <http://www.telkom.co.id>. Halaman (44-45).

- Karimah, E.K. (2012). Pengaruh Stres dengan Kepuasan Kerja Karyawan di Tiga direktorat Operasional PT Perusahaan Listrik Negara (PERSERO). *Skripsi Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Depok.*
- O'Brien & Marakas. (2009). *Management Information Systems*. Ninth Edition. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Ramzi, Muhammad. 2013. *LKP: Rancang Bangun Aplikasi Penjadwalan Mata Pelajaran Berbasis Web Pada SMK Negeri I Cerme*. Undergraduate thesis, STIKOM. Surabaya: <http://sir.stikom.edu/100/5/BAB%20III.pdf>. Diakses tanggal 21 April 2020
- Sanjaya 2015. *Model Pengajaran dan Pembelajaran*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Sanjaya. (2015). *Kurikulum dan Pembelajaran (Teori dan Praktik Perkembangan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan)*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Satzinger, Jackson, Burd. 2010. *System Analysis and Design with the Unified Process. USA: Course Technology, Cengage Learning.*
- Srivastava, Manish. 2003. "Legacy Integration : Which Approach Should Your Enterprise Adopt." *SETLabs Briefings (Infosys) Vol.1 No.2.*
- William dan Sawyer. 2007. *Using Information Technology*. Yogyakarta: Andi
- Williams, B. K., & Sawyer, S. C. (2007). *Using Information Technology: Pengenalan Praktis Dunia Komputer dan Komunikasi (Edisi 7)* (Penerjemah: Nur Wijayaning Rahayu & Th. Arie Prabawati). Yogyakarta: ANDI.