

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Telkom memutuskan untuk mentransformasikan bisnisnya ke dalam beberapa segemen salah satunya adalah dengan membangun Direktorat Digital Business (DDB) di bawah Functional Unit Digital & Strategic Portofolio (FU DSP). Dengan jumlah karyawan sebanyak 308 orang, diperlukan adanya pengelolaan dan *tracking* management sumber daya manusia yang ada salah satunya untuk mengetahui manfaat yang mereka harapkan, Manfaat penilaian kinerja bagi semua pihak adalah agar mengetahui manfaat yang dapat mereka harapkan.[11] Oleh karenanya diharapkan dengan metode *gamification* ini dapat membantu DDB dalam pengelolaan dan management sumber daya manusia.

Telkom sendiri sudah mengatur kriteria pemberian penghargaan bagi karyawan internal dengan jenis penghargaan seperti *the best leader, the best manager, the best staff, the best innovator* [17] dengan sistem penghargaan yang diberikan setiap tahun.[17] Akan tetapi, penerapan metode yang ada saat ini belum memberikan *feedback* dan *tracking* untuk karyawan DDB Telkom Bandung secara *instant*. Pengertian *instant feedback* dalam hal ini merupakan pemberian *feedback* dan *tracking* secara *real-time* yang dapat direview langsung oleh karyawan. [27]

Sistem pemberian *instant feedback* pada metode gamificatin sendiri dapat memberikan dampak positif terhadap motivasi karyawan, prestasi, dan performa kerja karyawan. [28] Feedback (umpan balik) yang dimaksud adalah, tanggapan akan hasil kinerja atau pencapaian yang dilakukan karyawan pada hari itu. Sedangkan *tracking* merupakan pendataan akan kinerja atau pencapaian yang dilakukan setiap harinya oleh karyawan. [26]

Pada penelitian terkait pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan variable lingkungan kerja non-fisik dimensi promosi menunjukkan nilai paling rendah dibandingkan dimensi yang lain.[18] Ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Direktorat Digital Business (DDB).

Penurunan kepuasan bekerja pada karyawan dapat menyebabkan menurunnya tingkat kenyamanan karyawan untuk berkerja. Efek negative dari ketidak puasan kerja menjadi lebih serius dan *unneglectable*. *Meanwhile to the managers of organizations, it is also a challenge. The success or failure of an organization has been and would be decided by employee motivation in work performance.*[9]

Oleh karenanya, gamification digunakan sebagai metode yang dapat membantu meningkatkan *engagement*, *motivation*, dan performa karyawan dalam bekerja agar memiliki ketertarikan kembali pada pekerjaan mereka dengan pemberian *instant feedback* dan *collaboration*. [8] Gamification itu sendiri merupakan metode yang mengimplementasikan mekanisme, elemen dan kerangka game ke dalam suatu sistem non-game. [2] Ide awal dari gamification yaitu untuk melibatkan motivasi dan emosional ketika bermain game ke dalam tujuan yang lain yang semata-mata tidak hanya untuk hiburan. [4] Gamification dipilih karena bisa membantu karyawan untuk melakukan tugas lebih baik, memberikan feedback dan motivasi kepada karyawan. Selain itu, gamification menambah *engagement* karyawan karena meningkatkan aktivitas, interaksi sosial dan produktivitas pengguna. [1]

Setelah konsep gamification diterapkan, kemudian dilakukan evaluasi user satisfaction menggunakan *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ). Untuk mengetahui hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Dengan adanya metode *minnesota satisfaction questionnaire* (MSQ) kita dapat memperoleh data kualitatif melalui kusioner dan merubahnya menjadi data kuantitatif dengan menggunakan skala likert yang akan digunakan pada metode MSQ ini untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan. [5]

1.2. Rumusan Masalah

Pertanyaan penelitian teridentifikasi yang muncul adalah:

- a. Bagaimana model *gamification* yang dapat diterapkan pada karyawan di Direktorat Digital Business Telkom Bandung.
- b. Seperti apa dampak *gamification* terhadap kepuasan karyawan di Direktorat Digital Business Telkom Bandung.

1.3. Tujuan

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

- a. Menganalisis dan mengimplementasi *gamification* pada karyawan di Direktorat Digital Business Telkom Bandung.
- b. Mengetahui dampak pengaplikasian konsep *gamification* pada karyawan di Direktorat Digital Business Telkom Bandung

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian kali ini sebagai berikut :

- a. Tidak membandingkan metode MSQ dengan metode lain.
- b. Implementasi gamification dalam penelitian ini hanya sampai dengan *pre-alfa version*.
- c. Analisa pada penelitian ini hanya mencakup analisis validasi masalah dan analisis dari hasil implementasi *prototype gamification*.
- d. Pengukuran menggunakan metode MSQ dilakukan dengan metode *short-form MSQ*.

1.5. Rencana Kegiatan

Berikut adalah tahapan-tahapan yang akan dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan pada Tugas Akhir ini:

- a. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dengan tujuan untuk memahami inti dari permasalahan yang ada. Masalah yang timbul pada penelitian ini adalah menganalisa metode *gamification* untuk meningkatkan kepuasan berkerja karyawan di Direktorat Digital Business Telkom.

- b. Studi Literatur

Pada bagian ini akan dilakukan pencarian referensi yang terkait dengan masalah yang akan dibahas pada penelitian. Serta mencari referensi yang terkait dengan *gamification*, *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*, dsb. Melalui berbagai sumber seperti: jurnal, paper, buku atau melakukan diskusi langsung dengan ahli.

- c. *Project Preparation*

Tahapan *project preparation* dilakukan dengan analisa untuk mendapatkan tujuan dari pengaplikasian *gamification*. Serta maksud dari penerapan *gamification* itu sendiri.

- d. Analisis

Melakukan *analysis* yang bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait *user*, yang mana user disini adalah pegawai di Direktorat Digital Business Telkom. Informasi ini akan digunakan untuk mendapatkan komponen model *gamification* yang akan diterapkan pada *gamification*, seperti model jenis *player* yang ada di Direktorat Digital Business Telkom, tingkat kepuasan, dsb.

- e. *Ideation*

Melakukan eksplorasi ide yang akan untuk mendapatkan elemen *gamification* yang tepat sesuai dengan data hasil *analysis*.

- f. Desain

Membuat design berdasarkan informasi yang sudah didapat, membuat model *wireframe* dan *mockup*.

g. Implementasi

Setelah melakukan desain *prototype user interface* selanjutnya adalah melakukan tahap implementasi, yang mana hasil dari implementasi adalah *prototype gamification*.

h. Pengujian dan Evaluasi Menggunakan MSQ

Setelah melakukan implementasi selanjutnya adalah melakukan pengujian hasil implementasi *prototype*. Dengan cara menyebarkan kuisioner terhadap *user* menggunakan *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*. Kemudian melakukan evaluasi apakah hasil dari implentasi memenuhi ekspektasi.

i. Penarikan Kesimpulan dan Pembuatan Laporan

Melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah diperoleh. Kemudian membuat laporan dokumentasi hasil akhir dari laporan tertulis.

1.6. Jadwal Kegiatan

Jadwal kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan proposal tugas akhir ini, sesuai dengan tabel berikut.

Tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan Proposal Tugas Akhir

No	Kegiatan	Bulan					
		1	2	3	4	5	6
1	Identifikasi Masalah						
2	Studi Literatur	■	■	■	■	■	■
3	<i>Project Preparation</i>	■	■	■	■	■	■
4	<i>Analysis</i>			■	■	■	■
5	<i>Ideation</i>			■	■	■	■
6	Design			■	■	■	■
7	Implementasi				■	■	■
8	Pengujian dan Analisis hasil Implementasi					■	■
9	Penarikan Kesimpulan					■	■
10	Pembuatan Laporan					■	■