

1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Di era globalisasi sekarang ini, setiap perusahaan dituntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Perusahaan-perusahaan berebut pasar dan saling berlomba untuk menarik perhatian pelanggan. Mereka berlomba-lomba untuk menaikkan pendapatannya masing-masing.

Disamping strategi pemasaran yang bagus, daya tahan perusahaan juga ditentukan oleh kualitas sumber daya yang unggul. Terkadang ada karyawan yang berpindah perusahaan karena kurang baiknya pelayanan karyawan dari SDM perusahaan yang bersangkutan. Untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan karyawan dari pihak SDM yang bersangkutan.

Adanya komitmen untuk melayani karyawan dengan lebih baik, komitmen untuk membentuk sumber daya yang unggul menuntut pihak manajemen untuk memikirkan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanannya bagi karyawan.

Siklus proses bisnis perusahaan dibuat seefisien mungkin disesuaikan dengan kebutuhan. Proses bisnis - proses bisnis dikaji ulang dan di efisienkan guna meningkatkan siklus proses bisnis agar semakin efisien sehingga roda proses bisnis dapat berjalan dengan lebih efisien, meningkatkan pendapatan, dan meminimalkan biaya operasional maupun administratif.

Demikian halnya dengan *Human Capital Management*. Beberapa proses bisnis yang dilingkupi oleh *Human Capital Management* antara lain : *Organizational management, Applicant data, Personnel management, Personnel Development, Training & Event management, Time management, Appraisals, Payroll, dan Personnel Cost Planning*.

Pengambilan keputusan level manajemen didukung oleh data dan informasi yang akurat yang disediakan oleh level di bawahnya. Begitu pula, kondisi dan status perusahaan digambarkan oleh data dan informasi yang ada. Berarti data dan informasi tersebut harus akurat dan terintegrasi dengan sistem yang ada.

Untuk mengatur data karyawan diperlukan *Personnel Management* yang baik. Juga untuk mengefisienkan proses bisnis *Personnel Management* diusahakan agar operasional *Personnel Management* tersebut jangan sampai memakan waktu yang cukup *signifikan*, karena operator-operator yang bersangkutan, tugasnya tidak hanya maintenance *Personnel Management*, tetapi ada job lain yang perlu diselesaikan sesuai dengan *Description Job Manual* – nya masing-masing.

Personnel Management selama ini dilakukan secara *Operator based*, jadi setiap permintaan perubahan data karyawan selalu disampaikan ke operator dengan manual baik melalui email, fax, telepon, maupun surat permintaan resmi. Serta, sebelumnya harus sepengetahuan atasan yang bersangkutan. Terlebih lagi atasan yang memiliki kesibukan. Sehingga, untuk permintaan perubahan data tersebut diperlukan waktu respon yang tidak sebentar.

Webraiser 8 merupakan 8 *Best Practise* yang biasa digunakan pada proses bisnis *retail* perusahaan dalam kaitan dengan konsep *self service* yang ditawarkannya. Berangkat dari hal tersebut penulis bermaksud hendak mengamati bagaimana Penerapan Metode *Webraiser 8* ini pada proses bisnis *Human Capital*

Management lebih spesifik lagi pada proses bisnis *Personnel Management* berkaitan dengan konsep *Self Service* yang hendak disajikan untuk karyawan yang bersangkutan.

Berawal dari hal tersebut di atas, maka penulis bermaksud hendak mengimplementasikan sistem ***Employee Self Service (ESS)*** dengan metode *Webraiser 8*. Dengan adanya sistem *ESS* ini diharapkan Proses Bisnis *Personnel Management* di Perusahaan yang berkaitan dapat menjadi lebih *efisien*.

1.2 Perumusan masalah

Dari Penjelasan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan pokok diantaranya :

1. Bagaimana menggunakan metode *Webraiser 8* untuk implementasi *ESS*
2. Bagaimana membangun sistem *ESS* tersebut
3. Bagaimana *performansi* sistem *ESS* dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis *Personnel Management* yang dimiliki oleh perusahaan

Adapun batasan-batasan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Fokus tugas akhir ini hanya pada proses implementasi metode *webraiser 8* untuk membangun sistem *ESS*
2. Proses bisnis yang diterapkan *ESS* ini adalah proses bisnis *Personnel Management*
3. Proses akan diukur dengan variabel pengukuran berupa efisiensi waktu siklus dari proses bisnis dan skala kepuasan kepentingan dari penerapan *ESS*
4. Analisis dan implementasi difokuskan pada proses dan aplikasi *Business to Employee*
5. Aplikasi yang dibangun hanya sebatas *prototype* dan akan diujikan di Unit Bisnis HR-00 dan HR-09 PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

1.3 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah:

1. Mengimplementasikan metode *Webraiser 8* dalam membangun sistem *Employee Self Service*
2. Menganalisis pemetaan fase-fase *Webraiser 8* pada proses bisnis *ESS*
3. Membangun sistem *Employee Self Service* di Perusahaan
4. Melakukan pengamatan terhadap efek *Employee Self Service* bagi peningkatan efisiensi proses bisnis *Personnel Management* perusahaan ditinjau dari sisi siklus waktu Proses Bisnis dan pengaruhnya terhadap anomali data karyawan pada unit bisnis yang bersangkutan (dalam hal ini HR-00 dan HR-09 PT Telkom)

1.4 Metodologi penyelesaian masalah

Penelitian pada tugas akhir ini dilakukan dengan melalui beberapa tahap, antara lain :

1. Studi Literatur
Dilakukan studi literatur atau tinjauan pustaka mengenai Proses bisnis *Human Capital Management*, Proses bisnis *Personnel Management*, Konsep *Employee Self Service* dan metode *Webraiser 8*

2. Analisa aktifitas *Personnel Management* perusahaan
Pada tahap ini akan dilakukan analisa aktifitas *Personnel Management* perusahaan dengan metode webraiser 8 untuk menemukan modul *ESS* yang tepat untuk diimplementasikan
3. Analisa dan perancangan prototype aplikasi *ESS*
Bertujuan untuk melakukan perancangan aplikasi dengan menggunakan pemrograman berorientasi objek
4. Implementasi sistem *ESS*
Pada tahap ini hasil analisa dan perancangan *prototype* akan diimplementasikan menjadi perangkat lunak
5. Ujicoba (*testing*) sistem
Pada tahap ini, aplikasi yang telah diimplementasikan akan diujicoba untuk kemudian dikoreksi dan dilakukan penyempurnaan bila diperlukan. Pada tahap ini juga dilakukan analisa terhadap efek sistem *ESS* terhadap efisiensi proses bisnis *Personnel Management* perusahaan