

PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI EMPLOYEE SELF SERVICE (ESS) MENGUNAKAN METODE WEBRAISER 8 PADA PERSONNEL MANAGEMENT PT TELKOM

Deni Supriadi¹, Arie Ardiyanti Suryani², Arief Purnomo³

¹Teknik Informatika, Fakultas Teknik Informatika, Universitas Telkom

Abstrak

Setiap perusahaan berpacu untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain. Daya saing perusahaan selain ditentukan oleh keandalan perusahaan dalam menyediakan layanan/produk yang dihasilkan, juga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan roda perusahaan tersebut. Untuk menghasilkan daya saing yang baik, maka diperlukan kualitas SDM yang baik pula.

Baiknya kualitas SDM secara umum dapat dipandang dari pengembangan SDM perusahaan yang bersangkutan. Pengembangan SDM tidak terlepas dari pemeliharaan data SDM itu sendiri. Misalnya, untuk mengembangkan Personal Quality Karyawan maka akan melihat profile karyawan yang bersangkutan, untuk merencanakan pelatihan karyawan maka akan melihat data history pelatihan dan kompetensi karyawan yang bersangkutan agar tepat guna. Dengan demikian, data SDM yang akurat dan aktual memang diperlukan untuk mendukung pengembangan SDM. Di PT Telkom, Pemeliharaan data SDM dikenal dengan istilah Maintenance data EA (Employee Administration). Pemeliharaan Data EA dilakukan secara Operator based maksudnya bahwa Permohonan Perubahan data dari karyawan harus dimasukkan ke SAP oleh Operator EA sendiri. Sedangkan, menurut DJM (Distinct Job Manual) Operator EA, Pekerjaan yang dilakukan oleh operator EA bukan hanya memelihara data EA. Dan itu akan membebani proses bisnis pemeliharaan data EA. Selain itu, titik resiko dan control kurang optimal jika dilakukan secara manual.

Untuk mengefisienkan proses bisnis Personnel Management maka pada Tugas akhir ini dirancang dan diimplementasikan Konsep Self Service menggunakan Metode Webraiser 8 yang dituangkan menjadi Aplikasi Employee Self Service.

Dari hasil pengujian diketahui bahwa ternyata Penerapan Metode Webraiser 8 pada ESS di Personnel Management PT Telkom tidak memerlukan tahap Replenish karena Objek Self Service yang ditawarkannya berupa Jasa dalam hal ini layanan perbaikan data.

Setelah penerapan ESS, terdapat Efisiensi waktu Proses Bisnis Personnel Management yaitu 0,5425 jam kerja dan efisiensi 67,9% untuk proses bisnis Personnel Management Pola 1, 0,609 jam kerja dan efisiensi 70,54% untuk proses bisnis Personnel Management Pola 2, dan 0,6652 jam kerja dan efisiensi sebesar 69,3% untuk proses bisnis Personnel Management Pola 3. Di samping itu, Terdapat Penurunan Anomali data EA sebagai efek dari integritas yang dihasilkan oleh penggunaan sistem ESS.

Dari hasil kuisisioner juga didapat bahwa pada umumnya karyawan, line manager dan operator EA menyatakan merasa puas dan sangat penting dengan adanya aplikasi ESS ini. Selain itu, Terjadi Pengurangan titik Kontrol dan titik resiko dari 9 titik kontrol & titik resiko menjadi 6 titik kontrol & titik resiko setelah penerapan ESS.

Kata Kunci : Kualitas SDM, Pengembangan SDM, Pemeliharaan data SDM

Abstract

Every Company motivated to competitive with the other company. The Company competitiveness is define by the ability to produce service/product and Human Resources Quality in the company. To have a good Competitiveness, it is needed a good Human Resources Quality.

A good Human Resources Quality can be seen in Human Resource Development. The HR Development is belong to maintenance HR data. For example, to develop Employee Personnel Quality, it is refer to Employee Profile, to build a Training plan, it is refer to training history data and employee competency in order to make an efectiveness. In the other word, an accurate and actual HR data needed for support HR Development.

In Telkom, Co. Ltd, maintenance of Human resource data known as Maintenance EA data (Employee Administration). Maintenance of EA Data still Operator based mean every data change request entried to SAP system by EA Operator. Based on DJM (Distinct Job Manual), the Job Description of EA Operator is not only to Maintence EA Data, but also the others Job Description. It is make business process of Maintenance EA data low. Also, there are Risk&Control point that must be manually controlled by EA Operator, Line Manager, or the employes themselves. To make Personnel Management Business Process efficient, in this Final Assignment will be designed and implemented a Self Service Concept using Webraiser 8 method that produce an Employe Self Service Aplication.

From testing phase known that Implementation of Webraiser 8 method in ESS of Personnel Management Telkom, co, ltd is not need a Replenish phase because The Self Service Object is an Service not a Product.

After ESS implementation, obtained time efficiency of Personnel Management Business Process 0,5425 work hour with 67,9% efficiency for Personnel Management Business Process type 1, 0,609 work hour with 70,54% for Personnel Management Business Process type 2, 0,6652 work hour with 69,3% efficiency for Personnel Management Business Process type 3. Also, there is Anomali decrease as impact of ESS implementation.

From Questionnaire known that generally employees, line managers and EA Operators are satisfy and very important with the ESS implementation.

Based on point of view of Risk&Control management known that Risk&Control point can be decreased from 9 risk&control point to 6 risk and control point.

Keywords : HR Quality, HR Development, Maintenance of EA Data



Telkom
University

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



5. Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan diuraikan beberapa hal yang merupakan kesimpulan dari pengerjaan Tugas Akhir ini. Selain itu, diuraikan beberapa saran yang dapat digunakan dalam pengembangan Tugas Akhir pada masa yang akan datang.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Metode *Webraiser 8* dapat digunakan untuk membangun sistem *employee self service* pada *Personnel Management* PT Telkom. Untuk objek *self service* yang berupa jasa, ternyata tahap *Replenish* tidak diperlukan.
2. ESS berhasil diterapkan di PT Telkom. Tetapi Tahap *Engage* yang dilakukan dengan cara Sosialisasi dan pengiriman e-mail di awal periode penggunaan ESS hanya efektif meningkatkan jumlah transaksi di awal saja.
3. Terdapat Efisiensi waktu Proses Bisnis *Personnel Management* setelah penerapan aplikasi ESS yaitu 0,5425jam kerja dan efisiensi 67,9% untuk proses bisnis *Personnel Management* Pola1, 0,609 jam kerja dan efisiensi 70,54% untuk proses bisnis *Personnel Management* Pola 2, dan 0,6652 jam kerja dan efisiensi sebesar 69,3% untuk proses bisnis *Personnel Management* Pola 3
4. Terdapat Penurunan Anomali data Karyawan sebagai efek dari integritas yang dihasilkan oleh penggunaan sistem ESS
5. User Biasa, *line Manager*, dan *Operator EA* HRC0 dan HRC9 rata-rata menyatakan puas dan sangat penting terhadap penerapan sistem *Employee Self Service*
6. Terjadi Pengurangan titik Kontrol dan titik resiko dari 9 titik kontrol & titik resiko menjadi 6 titik kontrol & titik resiko. Dengan berkurangnya titik resiko maka titik kontrol yang dibutuhkannya pun menurun dengan asumsi bahwa peluang terjadinya setiap jenis resiko adalah sama.

5.2 Saran

Tahap *engage* dilakukan dengan metode yang lebih berkesinambungan seperti e-mail berkala dan sms berkala.

Daftar Pustaka

- [1] Alexander, Ra. "HR e-Power to The People". Tahun 2002.
<http://staging.infoworld.com/articles/ca/xml/01/02/010212cahr.xml>.
didownload pada 03 Januari 2008
- [2] BPMI.org, *Business Process Modeling Notation(BPMN):* version 1.0,
tahun 2004, <http://www.bpmi.org> didownload pada 25 Desember 2007
- [3] "Employee self service Customization System and Method". Tahun
2001. <http://www.wipo.int>. Didownload pada 09 Januari 2008
- [4] Forbes technology group. Employee Self Service HR, using portal
technology to revitalize HR processes.
- [5] Hawking, Paul. B2E Portal Maturity : an Employee self service case
study. Australia.2004.
- [6] Lapointe, Joel, R. A method for selecting the right employee self
service solution. <http://www.bnet.com>. Didownload pada 25 Desember
2007
- [7] Maikhe Hecht. , K. Techniques and methodologies for studying self
service technologies. University of Bremen , Germany.
- [8] mySAP ERP. Business Package for Employee self service. Tahun
2005. <http://www.sap.com>. Didownload pada 02 Januari 2008
- [9] Performance technologies group. "Employee self service"
<http://www.ptg-global.com>. Didownload pada 02 Januari 2008
- [10] Rangkuti, Freddy. 2006. "Measuring Customer Satisfaction". PT
Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- [11] SAP Fundamental Module. STT Telkom SAP Training& Certification
Centre.2007
- [12] Tuorila, Helena. An ageing wonderland of Self Service. Helsinki,
Finland.
- [13] Vlads. "What does self service mean to you?".
<http://www.ittoolbox.com>. Didownload pada 02 Januari 2008
- [14] Webraiser Technologies, inc, "Method 8, Best Practise for self service
Business Discipline", <http://www.webraiser.com>. Didownload pada 29
Desember 2007

Telkom
University