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 kuisioner 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, *Operator Based*, Efisiensi Proses Bisnis, *Employee Self Service*, *Webraiser 8*, Anomali data