

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya volume data telah mendorong banyak perusahaan untuk mengadopsi sistem digital yang mendukung efisiensi dan efektivitas, termasuk otomatisasi dalam manajemen *talent* [1]. Salah satu teknologi yang mendukung hal ini adalah *Candidate Relationship Management System* (CRMS), yang berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan pengorganisasian data kandidat karyawan. Sistem ini membantu menyusun proses perekrutan yang lebih terstruktur dan mengelola data kandidat secara terpusat, sehingga memudahkan dalam menemukan kandidat yang berpotensi [2].

PT Telkom Indonesia, melalui platform *LivinginTelkom*, mengadopsi CRMS sebagai bagian dari upaya digitalisasi proses rekrutmen dan pengelolaan *talent*. Dalam praktiknya, proses *talent scouting* pada CRMS di LivinginTelkom mencakup alur pendaftaran kandidat melalui *event* Digistar, pengumpulan data melalui Google Spreadsheet, proses validasi manual oleh tim data, hingga *input* ke dalam sistem CRMS secara satu per satu. Proses ini masih menghadapi berbagai tantangan seperti kurangnya otomatisasi, terjadinya pengulangan proses, keterlambatan komunikasi antar pihak, serta potensi kesalahan *input* akibat banyaknya tahapan manual. Hal ini menyebabkan rendahnya efisiensi operasional dan kurang optimalnya pemanfaatan CRMS untuk mendukung proses *scouting* kandidat secara cepat dan tepat.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan perbaikan proses bisnis melalui pendekatan *Business Process Improvement* (BPI), guna mengidentifikasi aktivitas yang tidak bernilai tambah (*non-value added*), menghilangkan pemborosan proses, dan menyederhanakan alur kerja. Metode ini sejalan dengan prinsip *continuous improvement* yang mendorong perusahaan melakukan perbaikan secara bertahap melalui siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) [3]. Pengembangan dan optimalisasi proses bisnis merupakan langkah penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya [4]. Dengan adanya perbaikan ini, diharapkan sistem CRMS di LivinginTelkom dapat meningkatkan akurasi pencarian kandidat dan mempercepat alur rekrutmen, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi secara lebih efektif dan efisien.

1.2. Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan utama yang dihadapi dalam proses *talent scouting* pada *Candidate Relationship Management System* (CRMS) di LivinginTelkom adalah sebagai berikut:

1. Apa saja permasalahan utama dalam proses *talent scouting* pada *Candidate Relationship Management System* (CRMS) di LivinginTelkom yang menyebabkan rendahnya efisiensi dan efektivitas?
2. Bagaimana penerapan metode PDCA pada *Business Process Improvement* (BPI) dapat merancang perbaikan proses bisnis yang lebih optimal guna meningkatkan akurasi pencarian kandidat dan mempercepat alur rekrutmen dalam CRMS?

Untuk menyelesaikan permasalahan yang telah dirumuskan, solusi yang ditawarkan dalam proyek ini adalah:

1. Melakukan analisis proses *talent scouting* dalam CRMS menggunakan metode PDCA pada *Business Process Improvement* (BPI) untuk mengidentifikasi hambatan utama dalam alur kerja.
2. Merancang proses bisnis baru yang lebih efisien dengan optimasi alur kerja, peningkatan akurasi data, serta otomatisasi proses dalam CRMS guna meningkatkan akurasi dan menyederhanakan alur proses *talent scouting*.

1.3. Tujuan

Proyek ini bertujuan untuk menerapkan *Business Process Improvement* (BPI) guna mengoptimalkan *talent scouting* pada *Candidate Relationship Management System* (CRMS) di LivinginTelkom. Adapun tujuan spesifik dari proyek ini adalah:

1. Menganalisis alur kerja *talent scouting* yang berjalan di CRMS LivinginTelkom untuk mengidentifikasi hambatan utama serta mengurangi pemborosan proses.
2. Merancang model proses bisnis yang lebih efisien dengan menerapkan metode PDCA pada *Business Process Improvement* (BPI) guna menyederhanakan alur proses *talent scouting*.
3. Melakukan simulasi dan pengujian rancangan perbaikan proses bisnis yang telah dikembangkan, serta menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai panduan dan konsistensi sistem CRMS dalam mendukung manajemen *talent* di LivinginTelkom

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka laporan ini dibatasi pada:

1. Proyek ini hanya berfokus pada proses *talent scouting* dalam *Candidate Relationship Management System* (CRMS) di LivinginTelkom dan tidak

mencakup aspek lain seperti *onboarding*, *training*, atau manajemen kinerja karyawan.

2. Proyek ini menggunakan data *dummy* yang disusun berdasarkan pola dan karakteristik data asli di sistem CRMS LivinginTelkom. Hal ini dilakukan untuk menjaga kerahasiaan dan mematuhi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang berlaku di Indonesia.
3. Proyek ini hanya akan menghasilkan rancangan perbaikan proses bisnis dan pengujian konsep untuk menilai efektivitasnya. Implementasi penuh pada sistem CRMS di luar skala proyek ini tidak menjadi bagian dari *output* utama.

1.5. Penjadwalan Kerja

Program magang yang dilaksanakan menggunakan jadwal *hybrid*, yaitu kombinasi antara *Work from Office* (WFO) dan *Work from Home* (WFH). Hari kerja berlangsung dari Senin hingga Jumat, mulai pukul 08.00 hingga 17.00. Pengisian *tasklist* dilakukan pada pagi hari pukul 08.00 dan ditutup pada pukul 17.00. Peserta magang juga diwajibkan mengisi laporan *Sprint* magang pada sistem *Objectives and Key Results* (OKR) di *website* Level Up. Laporan ini akan digunakan untuk penyusunan rapor yang diberikan setelah program magang selesai. Jadwal pelaksanaan magang digambarkan pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Magang

No	Deskripsi Kerja	Februari 2025				Maret 2025				April 2025				Mei 2025			
		1	2	1	1	2	3	4	2	3	4	3	4	1	2	3	4
1	Analisis dan Diskusi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
2	Perancangan <i>Business Process</i>					■	■	■	■	■	■	■	■	■			
3	Simulasi & Pengujian									■	■	■	■	■	■	■	■
4	Pembuatan SOP & Evaluasi													■	■	■	■