

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Praktikan bertugas sebagai desainer UI/UX Telkomsel untuk membuat antarmuka omni-channel yang menghubungkan layanan Telkomsel dengan berbagai platform e-commerce. Praktikan fokus dalam peran ini bertanggung jawab untuk memastikan integrasi antarmuka yang mudah digunakan dan intuitif di seluruh platform, yang memberikan pengalaman pengguna yang konsisten, dan memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi, berinteraksi dengan layanan, dan mengakses berbagai informasi yang mereka butuhkan. Tujuan kami adalah untuk memastikan bahwa pengguna menikmati kenyamanan maksimal tanpa mengalami kendala terkait antarmuka atau fitur di platform yang berbeda.

Praktikan mempelajari kebutuhan dan pola penggunaan pelanggan selama proses desain. Dalam analisis ini, pemetaan perjalanan pengguna—juga dikenal sebagai perjalanan pengguna—dilakukan pada setiap titik interaksi pengguna dengan layanan Telkomsel di platform e-commerce. Hasilnya, praktikan membuat wireframe dan prototype untuk menjamin setiap aspek pengalaman.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

Tujuan dari pelaksanaan kerja profesi Praktikan sebagai pengembang UI/UX di Telkomsel adalah untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan antarmuka pada berbagai platform digital yang dimiliki perusahaan. Praktikan berfokus pada beberapa elemen utama dalam peran ini, yaitu: Meningkatkan Efisiensi Penggunaan Aplikasi dan Layanan Digital. Dengan merancang dan mengembangkan desain UI/UX yang responsif, intuitif, dan mudah dipahami, praktikan bertujuan untuk membuat pengguna lebih mudah mengakses layanan, melakukan transaksi, dan menyelesaikan tugas mereka dengan lebih cepat dan efisien.

Memaksimalkan Pengalaman Pengguna (User Experience):
Setiap pengembangan UI/UX mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Tujuan ini dicapai dengan memahami kebutuhan, preferensi, dan perilaku pengguna sehingga desain yang diterapkan dapat membuat pengalaman pengguna yang menyenangkan, interaktif, dan bermanfaat.

Mengingat Telkomsel adalah perusahaan telekomunikasi terkemuka, mendukung transformasi digital

1.3 Tempat Kerja Profesi

Kantor Pusat Smart Office Telkomsel terletak di Lantai 18 Kantor Pusat Telkomsel, yang terletak di Jl. Gatot Subroto No.Kav. 52, RT.6/RW.1, Kuningan Bar., Kec. Mampang Prpt., Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12710. Praktikan memilih lokasi ini untuk bekerja sebagai karyawan. Selain itu, praktikan diberi tugas untuk membangun desainer UI UX untuk tampilan aplikasi telkomsel E-Commerce saat ini.

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Kerja Profesi ini berlangsung selama tiga bulan, mulai dari tanggal 1 Juli 2023 hingga tanggal 30 September 2023, dengan minimal jam kerja 640 jam dengan 8 jam sehari. Modus hybrid Work From Office (WFO) dan Work From Home (WFH) digunakan oleh perusahaan. Jam kerja berlaku dari Senin hingga Jumat, dari pukul 10:00 hingga 18:00 WIB, dengan istirahat 60 menit pada pukul 12:00 hingga 13:00 WIB.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

Telkomsel didirikan pada tanggal 26 Mei 1995 sebagai hasil kerja sama strategis antara PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom Indonesia), sebuah perusahaan telekomunikasi milik negara Indonesia, dan Singapore Telecommunications Limited (Singtel). Partnership ini didasarkan pada kebutuhan mendesak untuk penyediaan layanan telepon seluler di Indonesia, yang saat itu sedang memasuki tahap awal perkembangan teknologi seluler. Layanan telekomunikasi yang efektif dan efisien menjadi sangat penting karena pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mobilitas yang meningkat di Indonesia pada masa itu. Telkomsel didirikan dengan tujuan menawarkan layanan telepon seluler yang andal, canggih, dan mudah digunakan kepada berbagai lapisan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan komunikasi masyarakat.



Gambar 2. 1 Logo Telkomsel

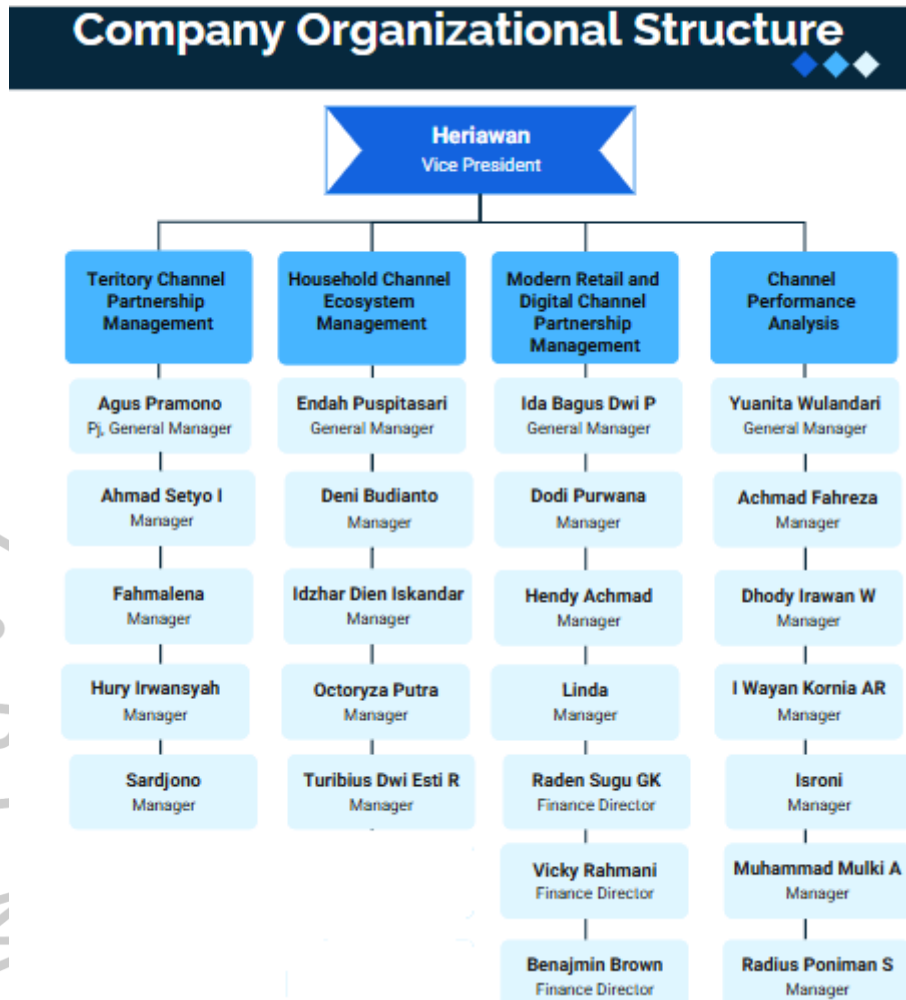
Tidak ada infrastruktur telekomunikasi yang memadai untuk memberikan akses yang luas, dan penetrasi telepon seluler di Indonesia sangat terbatas saat didirikan. Kehadiran operator seluler pertama di Indonesia, Telkomsel, menghidupkan kembali perkembangan sektor telekomunikasi di negara tersebut. Telkomsel tidak hanya menyediakan layanan telekomunikasi dasar, tetapi juga

menghadapi tantangan untuk membangun infrastruktur telekomunikasi yang menjangkau seluruh negeri, dari kota-kota besar hingga daerah terpencil yang sulit dijangkau. Untuk mencapai hal ini, Telkomsel berkomitmen untuk menyediakan layanan telekomunikasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat di seluruh Indonesia, baik di kota maupun pedesaan.

Telkomsel memiliki tanggung jawab besar untuk memimpin dan mengarahkan perkembangan sektor telekomunikasi di negara ini, karena perusahaan ini adalah pelopor industri telekomunikasi seluler di Indonesia. Keuntungan Telkomsel



2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Perusahaan

Nama	Jabatan-Divisi	Job Deskripsi
Heriawan	Vice President - Partner Channel Management	Bertanggung jawab untuk mengelola kemitraan saluran, merumuskan strategi untuk memperkuat hubungan dengan mitra bisnis, dan memastikan pertumbuhan dan kinerja yang optimal di seluruh jaringan kemitraan.

Agus Pramono	Pj, General Manager- Territory Channel Partnership Management	Mengawasi pengelolaan kemitraan saluran di wilayah tertentu, memastikan pencapaian target penjualan, dan memaksimalkan hubungan dengan mitra saluran lokal.
Ahmad Setyo I	Manager - Officer Merchant and Community Channel Partnership	Bertugas mengelola kemitraan dengan pedagang dan komunitas, mengembangkan strategi untuk meningkatkan keterlibatan dan penjualan melalui saluran ini.
Fahmalena	Manager - Territory Channel Partnership	Memastikan pengelolaan dan pengembangan kemitraan saluran di wilayah yang ditentukan untuk mencapai target penjualan.
Hury Irwansyah	Manager - Manager Intermediary Channel Management	Mengelola saluran perantara dengan fokus pada optimalisasi proses dan peningkatan hubungan antara perusahaan dan mitra saluran.
Sardjono	Manager- Territory Sales Channel Develoment	Mengembangkan saluran penjualan di wilayah tertentu, termasuk strategi dan program untuk meningkatkan penetrasi pasar.
Endah Puspitasari	General Manager - General Manager Household Channel	Mengawasi saluran rumah tangga dan memastikan tercapainya target penjualan

		serta kepuasan pelanggan di segmen rumah tangga.
Deni Budiarto	Manager - Household Channel Strategy	Bertanggung jawab untuk merancang dan menerapkan strategi saluran penjualan di segmen rumah tangga.
Idzhar Dien Iskandar	Manager - Household Sales Channel Partnership	Mengelola kemitraan penjualan di saluran rumah tangga dan memastikan kinerja mitra sesuai dengan tujuan perusahaan.
Octoryza Putra	Manager - Apartment and Premium Cluster Partnership	Mengelola kemitraan dengan kluster apartemen dan premium untuk meningkatkan penetrasi pasar di segmen ini.
Turibius Dwi Esti R	Manager - Home Wireless Access Channel Partnership	Mengelola saluran kemitraan akses nirkabel rumah untuk memaksimalkan adopsi dan kepuasan pelanggan pada layanan akses nirkabel.
Ida Bagus Dwi P	General Manager - Modern Retail and Digital Channel Partnership Management	Memimpin manajemen kemitraan di saluran ritel modern dan digital, termasuk pengembangan strategi untuk meningkatkan penetrasi di saluran tersebut.
Dodi Purwana	Manager - Retail Chain Channel Partnership Management	Mengelola kemitraan dengan jaringan ritel untuk memastikan ketersediaan produk dan meningkatkan penjualan melalui jaringan ini.
Hendy Achmad	Manager - Device and E-kiosk Channel Partnership	Mengawasi kemitraan dengan perangkat dan e-kiosk,

		bertujuan untuk meningkatkan distribusi dan akses produk melalui saluran ini.
Linda	Manager - Finance, Banking and International Channel Partnership Management	Mengelola kemitraan di bidang keuangan, perbankan, dan internasional, dengan fokus pada pengembangan dan pemeliharaan hubungan strategis.
Raden Sugu GK	Manager - Digital Channel Partnership Management	Bertanggung jawab atas kemitraan saluran digital, mengembangkan strategi untuk meningkatkan penetrasi pasar di saluran digital.
Vicky Rahmani	Manager - Modern Retail and Digital Channel Program	Mengembangkan dan melaksanakan program-program untuk meningkatkan penetrasi dan kinerja di saluran ritel modern dan digital.
Yuanita Wulandari	General Manager - Channel Planning and Alignment Overview	Mengawasi perencanaan saluran dan memastikan keselarasan strategi dengan tujuan perusahaan secara keseluruhan.
Achmad Fahreza	Manager - Modern Retail and Digital Channel Planning	Merencanakan dan mengimplementasikan strategi di saluran ritel modern dan digital untuk mencapai target yang ditentukan.
Dhody Irawan W	Manager - Territory Channel Planning	Merancang strategi dan rencana untuk saluran di

		wilayah tertentu agar sesuai dengan tujuan bisnis perusahaan.
I Wayan Kornia AR	Manager - E2E Value Chain Readiness Planning and Monitoring	Bertanggung jawab atas kesiapan rantai nilai end-to-end, termasuk perencanaan dan pemantauan kinerja.
Isroni	Manager - Sales Planning Management	Mengelola perencanaan penjualan untuk memastikan ketersediaan produk dan strategi pemasaran yang efektif.
Muhammad Mulki A	Manager - Channel Performance Analysis	Menganalisis kinerja saluran untuk menentukan efektivitas dan mengidentifikasi peluang peningkatan.
Radius Poniman S	Manager - Channel System and Quality Control	Mengawasi sistem saluran dan pengendalian kualitas untuk memastikan kelancaran operasional dan kesesuaian standar.

Daftar table 2. 1 Struktur Organisasi

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Untuk mendukung operasional, pengembangan layanan, dan penguatan posisinya sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, Telkomsel melakukan berbagai kegiatan umum. Berikut adalah beberapa kegiatan umum yang dilakukan Telkomsel:

1. Penyediaan Layanan Telekomunikasi Layanan Seluler (Prabayar dan Pascabayar): Melalui produk SimPATI, Kartu AS, Halo, dan layanan lainnya, Telkomsel menyediakan layanan

telekomunikasi dasar seperti panggilan suara, pesan singkat (SMS), dan akses internet (data).

Layanan Data: Telkomsel menyediakan berbagai paket internet kecepatan tinggi, termasuk paket untuk pengguna 4G dan 5G. Selain itu, Telkomsel menyediakan layanan data untuk pelanggan dari berbagai demografi.

2. Pengembangan Infrastruktur Jaringan Jaringan 4G dan 5G: Telkomsel terus meningkatkan dan meningkatkan kualitas jaringan 4G LTE mereka. Selain itu, untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan stabil, Telkomsel mulai menerapkan jaringan 5G di berbagai wilayah.

