

BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Pada saat menjalankan kegiatan Kerja Profesi di PT. Nawastra Teknologi Nimpuna, praktikan diposisikan sebagai Business Analyst yang berada di bawah naungan divisi System Developer dan di bimbing langsung oleh seorang Business Analyst PT.Nawastra Teknologi Nimpuna yaitu Eddy Kristianto dan Anung Pramundito. Selama diposisikan sebagai Business Analyst praktikan diberikan tanggung jawab sebagai Business Analyst yang bertugas untuk mencari dan memperoleh data dari kebutuhan Client serta menjadi seorang narahubung antara Developer dan Client. Selain itu, Praktikan juga diberikan tanggung jawab sebagai Quality Acquire Apps. Seorang Quality Acquire bertugas sebagai tester dan juga mencoba aplikasi yang sudah dibuat oleh developer, apakah aplikasi tersebut sudah sesuai dengan standart dari PT. Nawastra Teknologi Nimpuna. Pada saat praktikan diposisikan menjadi Business Analyst, praktikan tidak hanya melakukan analisis terhadap kebutuhan client, namun juga terdapat beberapa tanggung jawab dan kegiatan yang dilakukan oleh praktikan selama di PT. Nawastra Teknologi Nimpuna.

Berikut kegiatan yang dilaksanakan oleh Praktikan selama menjadi seorang Business Analyst di PT.Nawastra Teknologi Nimpuna :

3.1.1 Analisa Kebutuhan Client

Pada PT. Nawastra Teknologi Nimpuna, praktikan ditugaskan untuk melakukan Analisa mengenai kebutuhan client-client PT. Nawastra Teknologi Nimpuna. Dalam pekerjaan ini, pratikan bekerja sama dengan tim *Business Analyst* dan juga *QA Apps*. Yang dimaksud dari menganalisa kebutuhan *Client* PT.Nawastra Teknologi Nimpuna adalah melakukan rapat dengan client dan melakukan pendekatan interpersonal dengan client. Menurut R. Wayne Pace, komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Pendekatan komunikasi interpersonal perlu dilakukan oleh

praktikan demi membangun sebuah trust atau kepercayaan dengan client. Jika sebuah kepercayaan telah terbangun dengan client, hal ini akan memudahkan untuk melakukan proses persuasi. komunikasi persuasif adalah suatu proses komunikasi dimana terdapat usaha untuk meyakinkan orang lain agar publiknya berbuat dan bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator dengan cara membujuk tanpa memaksanya (Malik,1994). Proses persuasi dilakukan hal ini daya guna menemukan titik tengah antara system informatika yang akan dibangun *developer* dan juga kemauan dari *client* sehingga *developer* akan bisa mewujudkan kebutuhan client sepenuhnya. Jika sudah memperoleh data dan menganalisa kebutuhan *client-client* selanjutnya praktikan perlu menulis dan mencatat kebutuhan client serta melakukan dokumentasi untuk kebutuhan informasi pelengkap aplikasi / Arsip perusahaan. Pada tugas ini, Praktikan menggunakan fungsi *Public Relations* yaitu fungsi konstruktif yang berarti mengetahui kepentingan publik/stakeholder demi mencapai tujuan-tujuan perusahaannya. (Djanaid,1993).

Setelah praktikan menulis dan mencatat kebutuhan client berdasarkan analisi, Langkah selanjutnya adalah memberikan data tersebut kepada *General Manager System Developer* untuk di uji Kembali dan di revisi. Hal ini dilakukan karena terdapat perbedaan pandangan dari mata *business analyst* dan *System Developer*. Setelah itu, GM *System Developer* akan melempat data tersebut langsung ke *team developer* untuk dibangun/dibuatkan *system* yang sesuai dengan kemauan dan kebutuhan client.

3.1.2 Testing Aplikasi

Pekerjaan selanjutnya yang dilakukan oleh praktikan adalah melakukan testing aplikasi. Dalam melaksanakan pekerjaan ini, praktikan dibantu dengan *team QA Apps* yang terdiri dari 2 orang. Dalam melaksanakan tugas ini, Langkah-langkah yang dilakukan oleh praktikan adalah melakukan kontak secara langsung dengan *developer*. Dalam melakukan kontak dengan *developer*, praktikan menggunakan media *WhatsApp Group* untuk memberikan list-list yang dari bagian aplikasi yang

bermasalah. Pada saat melaksanakan tugas testing aplikasi, praktikan juga merancang ulang *flow* aplikasi menggunakan aplikasi *diagrams.net* jika memang diperlukan. Tugas testing aplikasi ini dilaksanakan jika ada dua kemungkinan, yaitu jika aplikasi baru telah selesai dibuat oleh developer dan diperlukan melakukan testing sebelum turun ke tangan *client*, dan yang kedua jika aplikasi tersebut mengalami kerusakan pada saat digunakan oleh *User* atau *client*, walaupun aplikasi tersebut sudah lulus *QA Apps*.

Sama seperti melakukan analisis kebutuhan *client*, di tugas *Testing Aplikasi* ini juga praktikan diperlukan untuk bisa menulis dan mencatat apa saja kekurangan aplikasi tersebut secara efektif, memberikan gambaran visual mengenai bagian mana yang harus di revisi dan juga memberikan gambaran baru yang dapat berbentuk tulisan atau visual mengenai “bagaimana seharusnya” aplikasi tersebut terlihat.

3.1.3 Help Desk Contact

Selanjutnya, praktikan juga diberikan tugas sebagai *help desk contact*. Yang dimaksud adalah *help desk contact* adalah, menjadi kontak pertama yang di kontak oleh *user/client* jika ada masalah yang ditemukan pada aplikasi yang telah dibuat. Hal ini dilakukan agar dapat memastikan kesalahan tersebut adalah kesalahan dari *system* yang telah dibuat atau merupakan *human error*.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, Seorang *Business Analyst* memiliki tugas sebagai narahubung antara *team developer* dan *client*. Maka dari itu menjadi *Help Desk Contact* adalah salah satu tugas yang menggunakan strategi komunikasi dan memang harus dilaksanakan oleh praktikan ketika diposisikan sebagai *business analyst* di PT.Nawastra Teknologi Nimpuna.

3.1.4 UI/UX Making

Pekerjaan yang perlu dilakukan oleh seorang *Business Analyst* selain point-point yang ada di atas adalah membuat UI/UX. UI/UX adalah istilah yang sering ditemukan di perusahaan yang berbasis teknologi *system* informasi. UI dan UX memiliki arti dan tujuan yang berbeda. UI

sendiri adalah *User Interface* yang dimana UI lebih berfokus terhadap bagaimana visual aplikasi/website yang dibuat. Sedangkan cangkupan untuk UX atau *User Experience* lebih luas, dimana UX membutuhkan untuk berfokus di bidang visualnya tanpa melupakan kenyamanan user nantinya pada saat menggunakan aplikasi atau websitenya.

Selain itu, UX juga berfokus kepada navigasi aplikasi dan website. Pada pekerjaan ini *Business Analyst* diperlukan untuk bisa melakukan kegiatan UI/UX *Making* dikarenakan hal ini dapat membantu tugas seorang *developer* dan memberikan gambaran secara lebih jelas kepada *developer* aplikasi itu seharusnya terlihat seperti apa setidaknya sesuai dengan analisis yang dilakukan oleh praktikan terhadap kebutuhan dan kemauan *client*. Praktikan menggunakan ilmu dari Produksi Hubungan Masyarakat dalam kegiatan membuat UI/UX.

3.1.5 Event Making

Selanjutnya, pekerjaan yang dilaksanakan oleh praktikan selama menjadi *intern business analyst* di PT. Nawastra Teknologi Nimpuna adalah *Event Making* atau membuat sebuah *Event*. Menurut Allen (2002), *Event* adalah suatu ritual istimewa penunjukan, penampilan, atau perayaan yang pasti di rencanakan untuk mencapai tujuan sosial, budaya atau tujuan bersama. *Event* yang dibuat praktikan selama menjadi *intern Business Analyst* adalah *event* untuk pelatihan aplikasi yang telah dibuat oleh *team developer*. Hal ini dilakukan demi menghindari kesalahpahaman dan juga meminimalisir *Human Error* pada saat menggunakan aplikasi atau website yang dibuat oleh *developer*. Selain itu, maksud dari *event* ini adalah menjelaskan bagaimana alur dari aplikasi tersebut. Pada tugas ini, praktikan juga menggunakan fungsi publikasi seorang humas yaitu *event*. Selain itu, pada melaksanakan tugas ini, Praktikan juga menggunakan ilmu Manajemen Acara yang telah di pelajari di Universitas Pembangunan Jaya Program Studi Ilmu Komunikasi. Selain itu, Maksud dari pembuatan *event* ini adalah untuk mempererat hubungan antara perusahaan/instansi dan juga *Client*.

3.2 Pelaksanaan Kerja

3.2.1 Analisa Kebutuhan Client

Pada saat melaksanakan tugas ini, praktikan melakukan sering melaksanakan rapat dengan *client-client* PT.Nawastra Teknologi Nimpuna. *Client* yang paling sering melakukan rapat dengan praktikan terkait aplikasi/website adalah Pusat Keuangan Polri. Secara kontrak yang dibuat oleh Pusat Keuangan Polri dan juga PT.Nawastra Teknologi Nimpuna, tertulis bahwa Pusat Keuangan Polri menugaskan PT. Nawastra Teknologi Nimpuna untuk membuat pembaharuan versi aplikasi yang pada tahun 2020 selesai dibuat dan juga terdapat beberapa permintaan aplikasi/website baru.

Project yang telah dibuat sebelumnya merupakan rangkaian 15 aplikasi yang diintegrasikan menjadi satu kesatuan website yang berdomain www.app.puskeu.polri.go.id. Aplikasi tersebut terdiri dari:

- a) Aplikasi Puskeu Presisi, yang berisikan Sistem Teknologi Pengelolaan Penganggaran yang didalamnya terdapat beberapa data hasil automization total DIPA, IKPA, Tunjangan Kerja, dan Asset Polri.
- b) Aplikasi Laporan Keuangan yang berisikan sejumlah laporan-laporan keuangan
- c) Aplikasi DIPA Polri, yaitu data-data keuangan belanja polri serta realisasinya.
- d) Aplikasi Asset yang menyediakan data-data mengenai asset yang terdata di polri
- e) Aplikasi Penyediaan yang menyediakan data-data mengenai persediaan kebutuhan logistic di polri
- f) Aplikasi Perwabkeu yang digunakan sebagai penyedia bukti-bukti kegiatan bantuan yang lakukan oleh polri
- g) Aplikasi Hibah yang digunakan sebagai penyedia data-data yang terkait dengan Hibah yang dilaksanakan oleh POLRI
- h) Aplikasi Gaji dan Tunkin, yaitu penyedia data-data setiap gaji yang diterima oleh ASN dan POLRI serta tunjangan khusus.

- i) Aplikasi Kontijensi yaitu aplikasi yang digunakan sebagai pemindahan dana ke hal yang lebih darurat.
- j) Aplikasi PNBPN yang digunakan untuk penyedia data pendapatan negara bukan pajak pada sektor POLRI
- k) Aplikasi SDM Puskeu yang digunakan untuk melihat SDM yang ada pada divisi Puskeu baik secara terpusat maupun disetiap satker diseluruh Indonesia
- l) Aplikasi BIA yaitu aplikasi yang digunakan oleh bidang pembiayaan atau BIA untuk melihat apa saja yang perlu dikeluarkan terkait keuangan POLRI.
- m) Aplikasi Verifikasi yang digunakan oleh bidang verifikasi sebagai controller dan juga penyediaan data yang telah diverifikasi oleh bidverif dari bidang pembiayaan atau bidbia.
- n) Aplikasi Vaksinator yang merupakan aplikasi untuk menginpin data vaksin gratis yang dilaksanakan oleh POLRI per-satker.
- o) Aplikasi BTPKLWN atau bantuan tunai pedagang kaki lima,warung dan nelayan. Aplikasi ini digunakan oleh para satker untuk melaksanakan tugasnya dalam membantu pedagang kaki lima,warung dan nelayan. Aplikasi ini berisikan data-data siapa saja yang telah diberikan bantuan.

Selain aplikasi yang telah disebutkan terdapat juga aplikasi yang masih belum tersedia di website presisi pusat keuangan polri yaitu E-document yang bertujuan untuk mendigitalisasi surat-menyurat yang dilakukan oleh Pusat Keuangan POLRI.

Dalam melaksanakan tugas ini, praktikan mengadakan rapat dengan pihak PUSKEU POLRI terkait pembaharuan versi-versi aplikasi tersebut. Dan masing-masing aplikasi rapat tersebut dilaksanakan berdasarkan agenda yang ditentukan oleh client. Contohnya pada hari senin rapat tersebut akan berfokus kepada aplikasi Kontijensi. Namun tidak menutup kemungkinan juga jika pada satu hari tersebut praktikan harus menghadiri rapat dengan topik aplikasi yang berbeda dengan bidang keuangan yang berbeda juga.

Karena pada client PUSKEU POLRI ini lebih cenderung melakukan pembaharuan versi aplikasi tersebut maka, praktikan juga melakukan

analisis secara mendalam kepada client perubahan apa saja yang perlu dibuat untuk kebutuhan pembaharuan versi aplikasi tersebut.

Namun, aplikasi yang paling sering dipegang oleh praktikan adalah aplikasi kontijensi, e-documents, SDM Puskeu POLRI, Perwabkeu, dan juga aplikasi vaksinator.

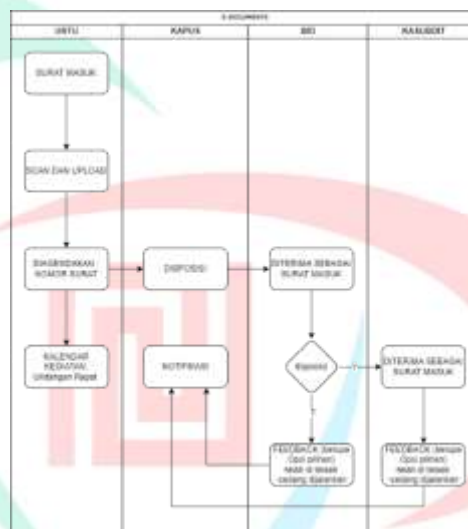
Untuk aplikasi kontijensi, praktikan telah menghadiri rapat dengan pihak PUSKEU POLRI yaitu sebanyak lebih dari 5x. Perubahan yang dianalisis dan di catat oleh praktikan mayoritasnya merupakan perubahan flow dari aplikasi tersebut. Hal ini dikarenakan aplikasi kontijensimerupakan aplikasi yang setiap stepnya harus dilaksanakan dan jika tidakdilaksanakan maka step selanjutnya tidak akan terbuka atau ter-*lock* secara *system*.



Gambar 3. 1 Rapat Aplikasi E-documents dengan Kepala Pusat Keuangan POLRI. (dokumentasi pribadi praktikan).

Selain itu, untuk aplikasi yang baru seperti E-document, praktikan langsung turun dan melakukan rapat dengan Kepala Pusat Keuangan serta komandan yang menjadi narahubung utama dari pihak PUSKEU POLRI dengan PT. Nawastra Teknologi Nimpuna yaitu Eryek Kusmayadi. Rapat tersebut dilaksanakan pada tanggal 16 Agustus 2022, yang berlokasi di Ruang Kepala Pusat Keuangan POLRI. Rapat tersebut dilaksanakan demi memahami apa yang diperlukan oleh pihak pusat keuangan polri terkait flow dan juga kegunaan aplikasi e-documents.

Dalam menulis dan mencatat hasil Analisa yang dilakukan oleh praktikan selama menjadi Business Analyst di perusahaan PT. Nawastra Teknologi Nimpuna, praktikan menuliskan hasil laporan dengan *standart* penulisan yang telah ditetapkan oleh PT. Nawastra Teknologi Nimpuna, setelah menulis hasil rapat tersebut praktikan perlu melakukan *Re-mentioning* terkait hasil rapat yang praktikan tangkap selama rapat tersebut berlangsung agar tidak terdapat beberapa point yang tertinggal atau meminimalisir terjadinya miskonsepsi dan juga miskomunikasi.



Gambar 3. 2 Flow Aplikasi setelah di analisa

Jika hasil rapat yang telah dicatat oleh praktikan sudah benar, catatan laporan tersebut akan dilempar kepada head *Business Analyst* untuk di cek Kembali. Selanjutnya, praktikan akan melakukan rapat internal dengan *head Business Analyst* dan juga *General Manager System Developer*. Hal ini dilakukan dengan tujuan menganalisis mendalam untuk mengetahui bagaimana bentuk dari aplikasi atau website yang akan dibuat serta bagaimana sistemnya berjalan atau pembuatan *flow* aplikasi tersebut. Maka dari itu, setelah melaksanakan rapat internal praktikan diwajibkan untuk membuat kerangka atau bagan *flow* aplikasi yang akan di *check* langsung oleh *Head Business Analyst* yaitu bapak Eddy. Setelah di *approve* oleh bapak Eddy, *Flow* tersebut akan dilempar ke group chat

WhatsApp yang berisikan *GM System Developer*, *team Developers*, *Business Analysts* dan juga *team QA Apps*.

3.2.2 **Testing Aplikasi**

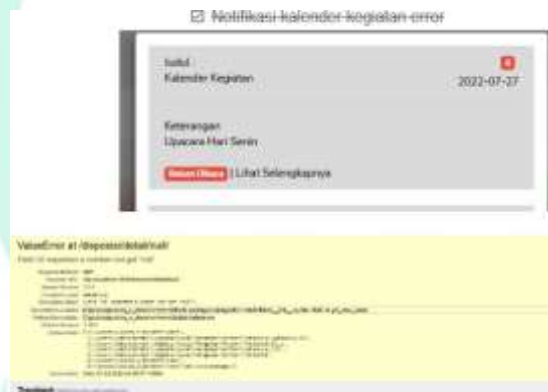
Pada saat melaksanakan tugas ini sebagai *business analyst* di PT. Nawastra Teknologi Nimpuna, praktikan melakukan *testing* aplikasi yang telah di perbaharui oleh *developer*. *Testing* aplikasi ini merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh praktikan Bersama *team QA Apps* yang terdiri dari 2 orang yaitu bapak Anung dan juga bapak Budi. Pada saat melaksanakan tugas ini, sehari praktikan harus bisa melakukan *testing* aplikasi sebagai 3 aplikasi. Bagian yang di *testing* oleh *business analyst* adalah *per-menu bar* yang ada di aplikasi tersebut dan juga apakah fungsinya sudah sesuai atau aplikasi tersebut sudah berjalan sesuai *flow* yang telah dibuat oleh *Business Analyst* dan juga *GM System Developer*. Pada tugas ini, terkadang praktikan akan membagi tugasnya dengan *team QA Apps* yang lain. Contohnya, praktikan akan melakukan *testing* aplikasi E-document pada menu bar Surat keluar sedangkan *team QA apps* akan melakukan *testing* pada menu bar lainnya di aplikasi E-Document.

Testing aplikasi ini dilaksanakan seakan-akan praktikan dan *team QA Apps* adalah *User/client*. Jadi, *testing* aplikasi yang dilakukan benar-benar menyerupai *user* yang menggunakan aplikasi tersebut. Lalu, jikalau ada *error* dan kesalahan *flow* baik *error* secara ukuran *major* dan *minor*, praktikan ditugaskan untuk membuat list apa saja bagian yang *error*. Praktikan membuat list tersebut berdasarkan hasil *testing* yang dilakukan oleh praktikan sendiri dan juga hasil *testing* yang lakukan oleh *team QA Apps*. Jadi pada intinya, praktikan harus menampung semua *feedback* yang diterima dari *team QA Apps* juga.

Jika *Error* yang terjadi adalah *error* yang berukuran *major*, maka praktikan diwajibkan untuk memberikan visualisasi atau gambaran tentang bagaimana aplikasi tersebut seharusnya berjalan. Visualisasi tersebut biasanya dibuat oleh praktikan menggunakan aplikasi Adobe Illustrator atau bahkan dapat menggunakan *canva* jika intensitas *error* atau list *feedback* yang ada di catatan sangat banyak dan waktu yang ada untuk seorang praktikan untuk membuat visualisasi tersebut hanya sedikit. Visualisasi ini

dibuat oleh praktikan untuk mempermudah team developer dan juga memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana seharusnya aplikasi ini terlihat dan berjalan.

Jika *feedback* dari Team QA Apps dan juga catatan pribadi praktikan mengenai testing aplikasi yang dilakukan telah selesai bahkan visualisasinya sudah selesai. Maka Langkah selanjutnya yang perlu dilakukan oleh praktikan adalah membuat dokumen yang *simple* namun efektif dalam menyampaikan masalah yang ada. Hal ini dilakukan oleh praktikan untuk mempermudah *developer* menganalisis permasalahannya agar aplikasi/website tersebut cepat selesai. Namun, sebelum dilempar ke



Gambar 3. 3 Contoh Notulen Revisi aplikasi E-Documents beserta dengan Visualisasinya

team developer via *group chat Whatsapp*, dokumen tersebut harus di cek ulang dengan *head business analyst* terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan karena jika sebuah *system* diubah maka untuk mengembalikannya seperti semula akan merusak *database*-nya. Jika sudah di *approve*, maka *head business analyst*-lah yang bertugas untuk melempar dokumen itu kepada *head system developer* untuk pengecekan ulang sebelum turun ke tangan *developer* untuk di laksanakan.

3.2.3 Help Desk Contact

Seperti yang telah di sebut sebelumnya, tugas praktikan adalah menjadi narahubung antara *developer* dan *client*. Menjadi *help desk contact* adalah salah satu tugas praktikan. Kegiatan yang dilakukan pada saat jadi *help desk contact* adalah menampung semua keluhan dari

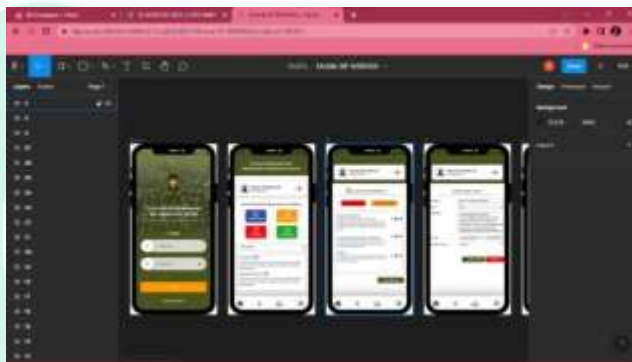
user/client pada saat menggunakan aplikasi tersebut. Sebagai contoh, salah satu anggota PUSKEU POLRI bidang BIA mengontact praktikan dan menyampaikan keluhannya terhadap aplikasi kontijensi. Pada saat praktikan menerima keluhan tersebut, praktikan diharuskan menggunakan komunikasi interpersonal agar dapat mempertahankan kepercayaan *user/client* kepada perusahaan. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh praktikan adalah seperti mendengarkan secara aktif terhadap keluhan yang disampaikan oleh *user/client*, lalu juga praktikan juga diwajibkan untuk menyampaikan informasi yang transparan mengenai progress aplikasi tersebut. Selain itu, pada saat menjalankan tugas ini, praktikan harus selalu aktif agar mudah di *contact* dengan *client* sehingga dapat membangun citra perusahaan PT. Nawastra Teknologi Nimpuna yang bertanggung jawab dan juga selalu siap siaga jika terjadi masalah.

Setelah praktikan menerima keluhan tersebut, praktikan diwajibkan untuk melakukan testing aplikasi itu kembali dan melihat apakah bagian yang dikeluhkan oleh *user/client* tersebut merupakan bagian *error* dari *system* atau merupakan *human error*. Jika sudah mengidentifikasi permasalahan tersebut, praktikan harus mengambil keputusan dan membuat tindakan sesuai dengan jenis permasalahannya. Jika permasalahan tersebut merupakan *system error*, praktikan harus menyampaikan permasalahan tersebut ke *group whatsapp* agar langsung di *handle* dan di urusi oleh team developer dan juga GM *system developer*. Namun, jika ternyata hal tersebut adalah *human error*, praktikan akan menyampaikan pesan tersebut ke *user/client* dan menjelaskan Kembali bagaimana seharusnya aplikasi tersebut digunakan agar tidak terjadi *error*.

3.2.4 UI/UX Making

Tugas ini dilakukan oleh praktikan jika ada kebutuhan client baru. Contoh pada bulan Juni akhir, praktikan menghadiri kantor SLOG POLRI yang dimana merupakan calon *client* baru dari PT.Nawastra Teknologi Nimpuna. Pada saat sampai disana praktikan dan *head business analyst* melakukan analisis terhadap kebutuhan *client* tersebut. Setelah menerima dan mengolah data yang diterima dari client SLOG POLRI, praktikan

dengan *head business analyst* membuat sebuah gambaran aplikasi yang dibutuhkan oleh *client* tersebut. tujuan pembuatan gambaran aplikasi ini adalah selain me-realisasikan bentuk dari keinginan *client*, kegunaan pembuatan UI/UX ini juga akan membantu *team developer* dalam memberikan gambaran bagaimana aplikasi tersebut akan terlihat, berjalan, dan terdapat menu apa saja yang ada pada aplikasi tersebut sesuai dengan keinginan *client/user*.



Gambar 3. 4 Contoh UI/UX Aplikasi Mobile SIF Babinsa.
(dokumentasi probadi praktikan).

Salah satunya berupa UI/UX dari aplikasi yang bernama Babinsa SIF. Babinsa SIF ini adalah sebuah aplikasi yang dibuat untuk mempermudah babinsa dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan laporannya secara digital. Dalam pembentukan konsep aplikasi ini, praktikan membuat UI/UX aplikasi ini dari sisi visualnya, dan juga navigasi setiap bagian per bagian. Pembuatan UI/UX ini memakan waktu yang cukup lama, karena praktikan perlu mendesain bentuk aplikasinya terlebih dahulu baru melakukan inter-koneksi menu yang dipilih akan mengarah ke menu selanjutnya.

Pembuatan UI/UX ini dilakukan oleh praktikan hanya jika ada permintaan aplikasi baru dari *client*. Selain dapat mempermudah dan memberikan gambaran kepada *developer*, UI/UX ini juga berguna dalam melakukan presentasi kepada *Director* perusahaan PT. Nawastra Teknologi Nimpuna dan juga kepada *client* untuk memberikan gambaran serta *update progress* dari proses pembentukan konsep aplikasi.

3.2.5 Event Making

Menjadi narahubung antara perusahaan (*developer*) dan *user/client* mengartikan bahwa komunikasi yang dibuat haruslah tersampaikan dengan baik. Setelah aplikasi yang dibuat lulus dari *QA Apps*, Langkah selanjutnya adalah praktikan harus menyampaikan pesan bahwa aplikasi tersebut sudah siap digunakan.

Sebagai contoh kasus, Aplikasi Kontijensi telah selesai dibuat pada tanggal 13 Juli 2022. *Head Business Analyst* langsung menyampaikan pesan tersebut ke *client*. Lalu, *client* meminta pihak vendor (PT.Nawastra Teknologi Nimpuna) untuk segera membuat *event* atau acara pelatihan aplikasi kontijensi. Langsung segera praktikan membuat *manual book* yang dibantu oleh *Head Business Analyst*. Persiapan untuk membuat acara pelatihan aplikasi tersebut juga dibantu oleh pihak PUSKEU POLRI. Sehingga pada saat itu, praktikan hanya perlu menyiapkan materi untuk disampaikan. Dalam persiapan materi, praktikan membuat sebuah *powerpoint* dan juga melakukan *re-checking* terkait peralatan yang akan di bawa pada hari pelatihan.



Gambar 3. 5 Acara Pelatihan dan Sosialisasi aplikasi Kontijensi di ruang rapat PUSKEU POLRI, MABES POLRI. (dokumentasi pribadi praktikan).

3.3 Kendala Yang Dihadapi

3.3.1 Analisa Kebutuhan Client

Kendala yang dialami oleh praktikan pada saat menganalisa kebutuhan *client* PT. Nawastra Teknologi Nimpuna adalah banyaknya terjadi miskomunikasi antara *client* dan pihak PT. Nawastra Teknologi Nimpuna. Miskomunikasi adalah salah paham yang kerap terjadi saat kita melakukan interaksi atau komunikasi dengan lawan bicara. Kesalahpahaman dapat diindikasikan dari datangnya respon yang tidak sesuai dengan maksud pembicara. Miskomunikasi dapat berakibat fatal jika tidak segera diselesaikan. Menurut Dulwahab, miskomunikasi dapat disebabkan karena gangguan dalam proses input pesan.

Sebagai contoh kasus yang terjadi, Hal ini dikarenakan pada saat praktikan bergabung dengan PT. Nawastra Teknologi Nimpuna, perusahaan sudah ditengah-tengah progress pembahuran aplikasi-aplikasi PUSKEU POLRI. Jadi pada saat melaksanakan rapat pertama kali, praktikan memang sudah diberikan *brief* oleh *head Business Analyst* mengenai pengenalan aplikasi dan juga rapat yang akan dilaksanakan oleh pihak PT. Nawastra Teknologi Nimpuna dengan PUSKEU POLRI pada hari itu. Setelah praktikan di *brief* oleh *Head Business analyst* dan memahami bagaimana aplikasi tersebut bekerja, praktikan dapat menjelaskan aplikasi tersebut didepan pihak PUSKEU POLRI. Namun, ternyata aplikasi yang praktikan jelaskan tidak sesuai dengan kemauan pihak PUSKEU POLRI. Sehingga praktikan ditanyakan mengenai hal tersebut dan diminta untuk bertanggung jawab atas kesalahan informasi yang diterima. Pada saat itu juga *Head Business Analyst* pun diminta klarifikasi dari kesalahan tersebut.

Selain itu, juga terdapat beberapa kejadian yang hampir mirip dengan contoh kasus diatas selama praktikan menjadi *intern business analyst* di PT. Nawastra Teknologi Nimpuna, yaitu pada saat melakukan rapat denga kepala pusat keuangan mengenai aplikasi e-documents. Miskomunikasi pun juga terjadi di saat itu, namun hal ini dikarenakan bidang-bidang yang ada di PUSKEU POLRI sangatlah banyak dan setiap melaksanakan rapat mengenai aplikasi, tidak semuanya ikut turun untuk memberikan masukan tentang bagaimana seharusnya aplikasi tersebut

berjalan dan berbentuk. Jadinya banyak terjadi miskomunikasi dengan pihak-pihak yang lain yang bersangkutan.

Dalam melaksanakan tugasnya yaitu menganalisis kebutuhan client, praktikan juga mewawancarai beberapa pihak agar tidak terjadi kesalahan yang sama seperti yang dijelaskan sebelumnya, namun pada saat melakukan upaya tersebut terjadi kendala juga yaitu lambatnya respon dari pihak yang di wawancarai mengenai aplikasi tersebut dan juga kebutuhannya seperti apa. Selain lambatnya respon yang menghambat jalannya progress pembuatan aplikasi tersebut, informasi yang diterima oleh praktikan juga terkadang bukanlah informasi yang berhubungan dengan jalannya aplikasi. Contohnya adalah, pada saat melakukan rapat di KPPN 2 di Jakarta Pusat. Pihak dari PUSKEU POLRI mengatakan bahwa rapat tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana *system* keuangan yang ada di KPPN 2 berjalan dan bagaimana jalannya aplikasi tersebut dapat di adaptasi ke aplikasi yang akan dibuat oleh pihak PT. Nawastra Teknologi Nimpuna. Namun, kenyataannya adalah tujuan dari pihak PUSKEU POLRI ke KPPN 2 adalah menanyakan bagaimana menanyakan rencana dan strategi dari KPPN 2 untuk menyentuh zona bebas korupsi terbaik di Jakarta Pusat.

3.3.2 **Testing Aplikasi**

Permasalahan dan juga kendala yang dialami oleh praktikan pada saat melaksanakan tugas *testing* aplikasi adalah ketika praktikan sudah melaksanakan tugasnya yaitu menampung *feedback* dari *QA Apps* dan juga telah membuat visualsiasi dan dokumen yang berisikan list revisi dan juga telah menyerahkannya kepada *developer*, *developer* memakan banyak waktu dalam melakukan perbaikan tersebut. Sehingga praktikan seringkali dikejar-kejar oleh *client/user* karena perbaikan tidak kunjung selesai. Bahkan pada saat melakukan testing aplikasi sehari-hari salah satunya kepada aplikasi e-document, praktikan sudah memberikan *brief* dokumen revisi kepada *developer* pada awal bulan Juli dan baru dikerjakan oleh team *developer* pada saat mendekati waktu *deadline* yang diberikan oleh *user/client* yaitu pertengahan bulan Agustus.

Selain itu kendala yang dialami pada saat *testing* aplikasi adalah waktu yang diberikan kepada praktikan untuk membuat visualisasi mengenai bagaimana seharusnya aplikasi tersebut terlihat dan juga berfungsi sedikit. Hal tersebut membuat praktikan terburu-buru dalam mengerjakannya dan hasil yang diberikan tidaklah maksimal. Hal ini juga menyebabkan banyaknya miskomunikasi yang terjadi antara praktikan dan juga *developer*.

3.3.3 Help Desk Contact

Kendala yang terjadi pada saat praktikan melaksanakan tugasnya untuk menjadi *Help Desk Contact* adalah kelambatan *developer* dalam mengerjakan revisi jika memang betul terjadi *error* di *system*. Hal ini menyebabkan praktikan yang terus-menerus ditanyakan bagaimana progressnya oleh *user/client*.

3.3.4 UI/UX Making

Pada saat membuat UI/UX kendala yang dihadapi oleh praktikan adalah UI/UX merupakan bidang yang pertama kali dicoba oleh praktikan. Hal ini menyebabkan lambatnya dalam membuat UI/UX. Karena kelambatan tersebut *timeline deadline* dan juga tugas-tugas yang seharusnya dikerjakan oleh praktikan diberikan kepada *team Business Analyst* yang lain. Selain itu, kendala yang di hadapi praktikan pada saat membuat UI/UX adalah revisi dan juga yang diberikan oleh *Head Business Analyst* cenderung bersifat “menyicil” atau satu-persatu. Akibatnya, praktikan perlu me-revisi hasil UI/UX-nya secara berkala dan memakan waktu yang *relative* lama.

3.3.5 Event Making

Kendala yang dihadapi oleh praktikan pada saat pembuatan *event* adalah pihak *client* cenderung memberikan *brief* mendadak seperti H-1 acara pelatihan perlu dibuat. Hal ini membuat praktikan dan *team Business Analyst* terburu-buru pada saat membuat buku manual dan juga terburu-buru dalam menyiapkan alat-alat yang diperlukan untuk *event* tersebut.

Karena praktikan dan team *Business Analyst* diperlukan untuk membuat *manual book*, otomatis aplikasi yang pada saat itu akan dibuat pelatihan yaitu kontijensi yang dimana sistemnya harus dilakukan per-*flow* terpaksa untuk di lepas kuncikan oleh *team developer* untuk mempermudah Praktikan dan *team Business Analyst* untuk melakukan *screenshotting* aplikasi untuk *manual book*. Ternyata, pelepasan kunci *system* yang dilakukan oleh *team developer* berdampak besar kepada jalannya aplikasi tersebut. Sehingga pada hari acara pelatihan berlangsung, dan praktikan sedang mendemonstrasikan aplikasi tersebut didepan seluruh bidang yang ada Pusat Keuangan POLRI system tersebut mengalami *down*, dan juga ada beberapa fitur yang tidak bisa digunakan pada hari itu. Dari *system down* tersebut menyebabkan gagalnya acara pelatihan tersebut untuk mencapai tujuan yang maksimal. Sehingga pada hari itu, PT.Nawastra Teknologi Nimpuna mengalami mundur *timeline* perusahaan secara massif. Hal ini disebabkan karena seharusnya pada hari itu, sudah menjadi puncak penyelesaian aplikasi kontijensi dan pihak perusahaan PT. Nawastra Teknologi Nimpuna sudah berfokus kepada pembaharuan versi aplikasi yang lainnya.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

3.4.1 Analisa Kebutuhan Client

Cara praktikan dalam mengatasi kendala-kendala yang terjadi pada saat melaksanakan tugas kebutuhan *client* PT. Nawastra Teknologi Nimpuna praktikan melakukan komunikasi interpersonal dengan pihak *Business Analyst* dari PT. Nawastra Teknologi Nimpuna mengenai penjelasan seharusnya *flow* dari aplikasi tersebut berjalan. Praktikan juga melakukan riset mendalam terhadap aplikasi yang akan di presentasikan kepada *user/client*. Karena kendala yang terjadi adalah terjadinya miskomunikasi yang dimana disebabkan oleh perbedaan pendapat yang diakibatkan oleh adanya beberapa pihak yang tidak diikut sertakan pada saat pihak PT. Nawastra Teknologi Nimpuna sebagai pihak vendor melakukan wawancara mengenai *flow* dari sebuah aplikasi yang akan

dibuat maka dari itu, Praktikan Menyusun ulang strategi komunikasi dengan *team Business Analyst* yang dimana dalam strategi baru tersebut akan mengikut sertakan pihak *user/client* yang lainnya yang bersangkutan dengan aplikasi tersebut. Upaya ini dilakukan dengan tujuan untuk memperbaiki *flow* aplikasi tersebut sehingga dapat mengurangi atau meminimalisir terjadinya kesenjangan dan juga miskomunikasi yang akan terjadi nantinya.

Selanjutnya upaya yang dilakukan untuk mengurangi terjadinya kendala yang kedua yaitu melakukan rapat yang tidak ada hubungannya dengan proses pembangunan aplikasi yaitu melakukan riset dan juga wawancara pada saat praktikan melakukan tugasnya yaitu menganalisis kebutuhan *client/user* adalah praktikan dan juga *team Business Analyst* Menyusun ulang strategi yang dimana sebelum melakukan rapat dan juga wawancara yang dilaksanakan di luar dari PUSKEU POLRI dan juga diluar dari PT.Nawastra Teknologi Nimpuna, Praktikan perlu memastikan kebutuhan utamanya dan juga tujuan sebelum melaksanakan rapat dan juga wawancara tersebut.

Hal ini dilakukan dengan guna untuk memilah-milah bagian. Selain memastikan kebutuhan utama dan juga tujuan dari diadakan rapat tersebut, Praktikan dan juga *team Business Analyst* juga Menyusun agenda rapat dengan *timeline* yang pasti dan juga pihak yang akan berhubungan pada rapat tersebut. Hal-hal itulah yang dilakukan oleh praktikan agar tetap dapat melaksanakan tugas dalam menganalisis kebutuhan *client* secara praktis dan juga efisien sehingga praktikan juga dapat mengerjakan tugas-tugasnya selama menjadi *Intership Business Analyst* di PT. Nawastra Teknologi Nimpuna.

3.4.2 Testing Aplikasi

Berdasarkan dengan kendala yang dihadapi pada saat praktikan melaksanakan tugasnya sebagai *Business Analyst* yaitu *Testing* Aplikasi, Upaya yang dilakukan oleh praktikan agar dapat menyelesaikan permasalahan tersebut dan juga tidak mengulangi kesalahan yang sama adalah;

Pertama, pada saat terjadinya kelambatan yang dilakukan oleh *developer* yaitu praktikan segera menyampaikan informasi mengenai keterlambatan tersebut dan juga mengadakan rapat dengan pihak *General Manager System Developer* dan juga dihadiri oleh *Director* dari PT. Nawastra Teknologi Nimpuna. Dengan mengadakan rapat terbuka mengenai hal tersebut *director* dan juga *General Manager System Developer* akan mendapatkan informasi yang transparent mengenai progress aplikasi tersebut. Namun, sebelum melaksanakan dan membuat rapat tersebut praktikan akan menyiapkan materi yang berisikan *timeline progression* aplikasi dan juga mengumpulkan data yang berisikan perjanjian tanggal selesai aplikasi dengan pihak *User/Client*. Dengan membuat rapat terbuka hal ini bertujuan untuk mencari solusi dan juga Menyusun strategi komunikasi secara Bersama. Selain itu, pada rapat ini Praktikan juga diminta untuk membuat ulang *Flow* perusahaan untuk mengatur kerapihan dan juga menaruh Batasan mengenai *job desc* masing-masing divisi.

Kedua, untuk menghindari terjadi lagi hal permasalahan tersebut, Praktikan mengadakan rapat dengan internal yang dimana hasil dari rapat tersebut adalah diperlukan tenaga ahli baru yang berkerja sebagai *coordinator team developer*. Setelah terdapat tenaga ahli yang menjadi *coordinator team developer*, lajur dan alur jalannya *flow* kerja di PT. Nawastra Teknologi Nimpuna berjalan lebih baik.

Selanjutnya, untuk kendala minimnya waktu dalam pengerjaan pembuatan visual *website*, upaya yang dilakukan oleh praktikan adalah sebelum memberikan dokumen *revision* kepada *team developer*, praktikan sudah lebih awal membuat visualisasi terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan waktu dalam mengerjakan tugas *testing* aplikasi *relative* lumayan lama, maka dari itu pembuatan visual dilaksanakan oleh praktikan pada waktu mengerjakan tugas testing aplikasi agar hasil yang dihasilkan oleh praktikan maksimal dan dapat meminimalisir terjadinya miskomunikasi antara praktikan, team *Business Analyst* dan team *Developer*.

Upaya-upaya tersebut praktikan lakukan berdasarkan coordinator atasan yang diberikan kepada praktikan dan juga berdasarkan ilmu

pengetahuan yang praktikan peroleh di program studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Jaya, yaitu Komunikasi Organisasi, dan Komunikasi Interpersonal.

3.4.3 Help Desk Contact

Upaya yang dilakukan oleh praktikan dalam menyelesaikan permasalahan pada saat melaksanakan tugasnya sebagai *Help Desk Contact* adalah praktikan memberikan informasi yang transparent mengenai progress aplikasi dan jika memang belum ada balasan dari *team developer*. Selain itu praktikan selalu membalas keluhan dari *client/user* secara cepat hal ini dilakukan oleh praktikan untuk membangun trust atau kepercayaan kepada *client* atau *user*. Setelah itu praktikan juga melakukan observasi dan *re-testing* aplikasi pada bagian yang dikeluhkan oleh *client/user* secara menyeluruh dan dilaksanakan pada saat itu juga dan praktikan akan berfokus terhadap tugasnya sebagai *Help Desk Contact*.

3.4.4 UI/UX Making

Pada kendala yang dialami oleh praktikan dalam melaksanakan tugasnya sebagai *Business Analyst* yaitu *UI/UX Making* upaya yang dilakukan oleh praktikan adalah praktikan melakukan Latihan dalam membuat dan juga mengoperasikan aplikasi Figma diluar jam kerja atau jam kantor. Hal ini dilakukan oleh praktikan agar dapat meningkatkan efektifitas dalam membuat UI/UX dan juga untuk dapat mengenal lebih mendalam fitur-fitur yang ada pada aplikasi UI/UX. Selain itu, praktikan juga melakukan Latihan dalam *men-design* yang dimana tujuannya adalah memperdalam sisi *artistic* dalam membuat UI/UX sehingga hasil UI/UX yang dihasilkan oleh praktikan tidak hanya bersifat praktikal namun juga secara seni memiliki nilai yang menarik dimata *user/client* sehingga dapat menjadi salah satu referensi untuk *developer*.

Selain itu, praktikan memberikan form yang berisikan kolom penilaian dan juga revisi yang diberikan kepada *Head Business Analyst* yang bertujuan untuk menghindari penyicilan revisi dan juga agar praktikan tetap bekerja sesuai *schedule* sehingga tidak ada tugas yang tertinggal.

3.4.5 *Event Making*

Upaya-upaya yang dilakukan oleh praktikan dalam menanggulangi kendala yang terjadi pada tugas ini adalah selama system mengalami down, praktikan dan team Business Analyst tetap melaksanakan tugasnya sebagai Master of Ceremony yang menjelaskan laju dan alur aplikasi tersebut. Praktikan dan *team Business Analyst* juga melakukan komunikasi atau kontak dengan pihak *team developer* untuk melakukan *fixing* pada bagian-bagian *error* tersebut. Selama *team developer* melakukan *fixing* bagian yang mengalami *error*, Praktikan dan *team Business Analyst* memberikan informasi yang transparan mengenai situasi yang terjadi serta Praktikan juga melakukan pendekatan interpersonal kepada seluruh audiens yang menghadiri pelatihan aplikasi tersebut dengan cara menanyakan jika ada kesulitan dibagian menu yang tidak mengalami error dan juga menanyakan saran serta keluhan dari semua peserta yang hadir. Praktikan melakukan upaya tersebut berdasarkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Pembangunan Jaya yaitu Pengantar Humas dengan materi yang menjelaskan tugas-tugas *public relations* yaitu harus dapat menyampaikan informasi secara fakta dan juga mendengarkan opini *public*.

Selain itu, praktikan kedepannya juga akan menahan sedikit informasi bahwa aplikasi telah selesai setidaknya 1x24 jam. Hal ini dilakukan untuk *team Business Analyst* dan juga praktikan menyiapkan alat-alat yang diperlukan untuk melakukan sosialisasi dan juga pelatihan aplikasi tersebut. Waktu 1x24 jam ini juga digunakan oleh *team Business Analyst* untuk *focus* membuat *manual book* dari aplikasi yang telah diselesaikan oleh *team developer* dan di *approve* oleh *team QA Apps*.

Selain itu, upaya yang dilakukan oleh praktikan dan *team Business Analyst* lainnya dalam mempertahankan program agar tidak terjadi *error* pada saat hari H program aplikasi tersebut digunakan dan di demonstrasikan, praktikan dan *team Business Analyst* tidak akan melakukan perubahan apapun terhadap aplikasi pada saat aplikasi tersebut sudah dinyatakan selesai dan layak untuk di demonstrasikan kepada Client/User. Upaya-upaya tersebut praktikan lakukan berdasarkan

ilmu pengetahuan yang praktikan peroleh dari mata kuliah Manajemen Acara.

