

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program magang Kampus Merdeka merupakan suatu wadah dalam memberikan kesempatan bagi kaum mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan serta memperoleh pengalaman aktual melalui praktik langsung di lingkungan kerja nyata. Dalam program studi Teknik Informatika (TI), program magang *User Interface/User Experience Designer* sendiri berkaitan erat dengan perancangan elemen visual dan utilitas yang menjadi kunci utama dalam mengatur penampilan pesan atau informasi secara efektif. Program Studi Teknik Informatika mencakup berbagai bidang pekerjaan dalam dunia profesional seperti, *software developer*, *web developer*, *mobile app developer*, *ui/ux designer*, *data analyst*, *devops*, *cybersecurity*, dan lainnya.

Disisi lain transformasi layanan digital di Indonesia terus mengalami perkembangan yang bergerak secara aktif dan pesat. Faktor ini terdorong dari tujuan untuk memberikan pelayanan jasa yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan, serta meningkatkan kemudahan dan kenyamanan masyarakat ketika mengakses layanan terkait. Salah satu dari layanan yang menjadi kebutuhan pokok dari era digital terkini merupakan telekomunikasi, yang menjadi sarana dan wadah dalam berkomunikasi antar satu sama lain [1]. Maka dari itu berbagai macam perusahaan telekomunikasi berlomba-lomba menerapkan teknologi terbaru, guna meningkatkan layanan dan kualitas pengalaman dari para pelanggan. Salah satu perintis dalam transformasi globalisasi ini ialah perusahaan Telkomsel.

PT Telekomunikasi Selular atau lebih sering dikenal sebagai Telkomsel adalah sebuah perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, yang merupakan anak perusahaan dari PT Telkom Indonesia [2]. Sebagai perusahaan yang telah berdiri dari tahun 1995, Telkomsel menawarkan berbagai layanan seperti pembelian paket data, *bundling* perangkat, komunikasi suara, pesan singkat, dan berbagai layanan digital lainnya. Dengan infrastruktur yang kuat serta jangkauan jaringan yang luas, Telkomsel terus berupaya untuk memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia.

Selain menyediakan layanan telekomunikasi, Telkomsel juga menawarkan berbagai macam layanan yang berkaitan dengan pelayanan digital dan variasi

telekomunikasi. Layanan seperti Halo, SIMPATI, Orbit, dan IndiHome menjadi produk utama dalam memberikan layanan telekomunikasi sesuai dengan kebutuhan. Sementara layanan pelengkap seperti Digital Lifestyle dan By.U lebih mengarah pada segi komersial yang tertuju pada pelanggan. Ada juga layanan pembantu seperti Veronika yang merupakan *Artificial Intelligence* di dalam aplikasi MyTelkomsel untuk menuntun pengguna agar mendapatkan *user experience* yang rapih dan memuaskan.

Dari semua layanan yang disediakan oleh Telkomsel, diperlukannya suatu *framework* yang dapat mengelola banyak produk sekaligus dalam struktur yang jelas. Pada departemen Digital Experience, Telkomsel menggunakan prinsip *Agile* dengan *framework Scrum* sebagai metodologi utama dalam pelaksanaan software development produk. Prinsip *Agile* diterapkan karena mengacu untuk mengelola pekerjaan secara iteratif dan mendukung kolaborasi dalam menangani perubahan secara efektif dalam waktu singkat [3]. Sebagai salah satu *framework* yang paling sering digunakan dalam *software development* yang mengimplementasikan pendekatan *Agile*, *Scrum* merupakan salah satu jenis *Agile framework* yang terdiri dari berbagai sistem kerja berupa aktivitas harian, posisi, dan artefak yang menjaga dan mengelola proses *software development* dalam bentuk suatu *cycle* [4]. *Framework Scrum* mendukung pengelolaan kebutuhan yang dinamis, meningkatkan koordinasi antaranggota tim, serta membantu proses pengembangan produk secara bertahap melalui pendekatan iteratif dan inkremental [5].

Dalam penerapan *framework* ini kepada *software development* menjelang pelaksanaan magang penulis, terdapat beberapa gejala terjadinya fragmentasi data dimana segala bentuk data atau informasi dalam melacak dan memonitor setiap proyek tertera dalam bentuk dokumentasi pada beberapa sumber yang berbeda. Hal tersebut menyebabkan fragmentasi informasi, yakni ketika data dan pengetahuan tersebar di berbagai sistem, aplikasi, dokumen, dan *platform* yang berbeda. Kondisi ini dapat menyebabkan munculnya berbagai sumber kebenaran (*multiple sources of truth*), meningkatnya pekerjaan manual untuk mencari informasi, mengakibatkan penurunan efisiensi operasional organisasi [6].

Dalam laporan ini, penulis menerapkan kemampuan desain dalam aspek *ui/ux* untuk memberikan solusi dari fragmentasi data yang direalisasikan dalam bentuk *dashboard* sebagai suatu *single source of truth*. *Dashboard* berbasis web ini berfungsi untuk menampung semua informasi yang dibutuhkan dalam penerapan *framework Scrum* ketika sedang melakukan *monitoring* proyek. *Dashboard* ini juga diharapkan untuk memudahkan pengguna yakni karyawan Telkomsel pada

departemen Digital Experience (DX) dalam menemukan informasi yang relevan ketika dibutuhkan dan mempercepat proses pengambilan keputusan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Program magang atau *internship* merupakan sebuah mata kuliah yang bersifat wajib diikuti oleh seluruh mahasiswa dalam prodi Teknik Informatika di UMN, sebagai salah satu syarat kelulusan, dengan bobot nilai sebesar 20 SKS yang berlangsung selama satu semester. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, tercantum pernyataan bahwa sistem praktik magang merupakan sebuah program pelatihan yang diselenggarakan oleh suatu lembaga khusus dengan praktik kerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan dari instruktur lembaga tersebut [7]. Program ini bertujuan untuk membantu penulis mendapatkan suatu pengalaman dalam bentuk praktik di dunia nyata, sehingga penulis dapat mengembangkan dan meningkatkan keterampilan secara teknis maupun dengan berbagai aspek lainnya. Dari pengalaman yang diperoleh, penulis dapat lebih mudah untuk memahami proses perancangan proyek-proyek desain, baik dari tahap perancangan awal, pengembangan, hingga penyelesaian. Selain itu, program ini juga menyiapkan penulis untuk bekerja dalam industri terkait program studi Teknik Informatika di masa mendatang. Tujuan dari program magang yang dilaksanakan penulis antara lain:

1. Memperoleh pengetahuan mendalam tentang peran *ui/ux designer* beserta dengan gambaran pola kerjanya di dunia industri.
2. Mengimplementasikan kemampuan serta ilmu yang telah diperoleh sewaktu perkuliahan ke dalam proyek nyata.
3. Mengembangkan wawasan serta *hardskill* desain dengan bantuan serta arahan yang diberikan mentor.
4. Merancang desain *dashboard* web untuk melacak *initiative* sesuai *Framework Scrum* untuk seluruh departemen Digital Experience.
5. Meningkatkan *softskill* yang nantinya akan dibutuhkan di dunia kerja, seperti presentasi, komunikasi, *problem-solving*, kerja sama antar tim, dan sebagainya.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan program magang penulis di Telkomsel ini diawali dari tanggal 2 Maret 2026 hingga 22 Juni 2026. Penulis melalui berbagai proses, baik dari pendaftaran awal hingga ke pelaksanaan magang secara langsung. Program magang di Telkomsel ini disertai dengan kontrak kerja yang ada, dimana penulis bergabung sebagai *textitui/ux designer*. Untuk selengkapnya, penulis akan menjabarkan masing-masing waktu dan prosedur pelaksanaan magang di Telkomsel.

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis mengikuti program magang sebagai salah satu syarat kelulusan prodi TI di Universitas Multimedia Nusantara (UMN) pada semester genap tahun ajaran 2025/2026. Dalam program ini, penulis diterima sebagai *intern ui/ux designer* di Telkomsel dengan durasi magang selama empat bulan, terhitung sejak tanggal 2 Maret 2026 hingga 22 Juni 2026. Penulis bekerja di *Head Office* TSO (Telkomsel Smart Office) 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, dari hari Senin hingga Jumat pukul 08.00–17.00. Namun, jangka waktu pelaksanaan disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan dan arahan dari mentor.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Selama penyelenggaraan program magang, penulis melaksanakan pekerjaan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan, baik dari prodi Teknik Informatika UMN, maupun prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan tempat penulis magang. Berdasarkan prosedur pelaksanaan magang Universitas Multimedia Nusantara, langkah pertama yang dilakukan adalah registrasi *internship track 2* di situs web merdeka.umn.ac.id. Penulis kemudian memilih beberapa tempat magang yang sesuai dengan minat dan ketersediaan. Setiap pilihan perusahaan akan dievaluasi terlebih dahulu oleh Koordinator Program Magang dan Ketua Program Studi, lalu diberikan *approval*. Setelah menerima persetujuan dari kedua pihak tersebut, penulis dapat mengakses dan mengunduh surat pengantar magang (*cover letter*) melalui situs web merdeka.umn.ac.id. Surat tersebut akan dikirimkan ke perusahaan bersamaan dengan surat lamaran, CV, dan portofolio penulis. Perusahaan yang dituju akan menjadi tempat kerja sehari-hari penulis.

Penulis telah mengajukan lamaran kepada PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) melalui email kepada pihak perusahaan, dengan melampirkan CV dan portofolio penulis pada pertengahan bulan Februari 2026. Penulis melamar sebagai *UI/UX Designer* dengan keterampilan menggunakan *tools* Figma, Visual Studio Code, dan Framer. Kemudian, pada tanggal 24 Februari 2026, penulis menerima balasan dari pihak perusahaan dalam bentuk undangan *interview* secara (*online*) menggunakan *platform* Microsoft Teams pada tanggal 26 Februari 2026. Setelah melalui semua proses pendaftaran, pada tanggal 27 Februari 2026, penulis mendapatkan email berupa konfirmasi penerimaan magang dengan penempatan pada Tim MyTelkomsel *Strategy and Planning*. Penulis mendapatkan kontrak magang selama 4 bulan dengan periode magang sejak tanggal 1 Maret 2026 hingga 22 Juni 2026. Penulis juga mendapatkan arahan untuk mengisi formulir pelaksanaan magang dan surat pernyataan kerahasiaan magang yang telah diberikan oleh perusahaan.

