

EMPLOYEE JOURNEY - HC SUPER APP TELKOM GROUP

Jakarta, April 2022

Prepared by Team UX Diarium:

Pingkan Prisilia Istra Langi

Revalda Putawara

Aya Anisa Dwinidasari

Mohamad Abu Bakar Salam

Imam Nurul Ihsan

Yogi Firman

*Human Capital Information System
Telkom Group*

DAFTAR ISI

I. LATAR BELAKANG	3
II. TUJUAN	3
III. METODE Riset	3
KUANTITATIF	6
KUALITATIF	8
IV. HASIL PENELITIAN	8
KUANTITATIF	8
KUALITATIF	31
V. EMPLOYEE JOURNEY	32
USER PERSONA	32
EMPLOYEE JOURNEY	33
VI. LAMPIRAN	39
1) MASUKAN KARYAWAN	39
2) DETAIL HASIL INTERVIEW	41
KARYAWAN MUDA	41
Karyawan Senior	71

I. LATAR BELAKANG

Aplikasi *Human Capital* di lingkungan Telkom Group saat ini berjumlah lebih dari 50 aplikasi dalam berbagai platform. Fungsi serta fitur yang disediakan pun beragam. Meskipun kesemuanya bertujuan membantu karyawan melaksanakan pekerjaannya dengan lebih baik, namun banyaknya jumlah aplikasi yang tersedia membuat experience karyawan terhadap *Human Capital Application* (HC Apps) menjadi menurun, karena terlalu banyak aplikasi yang harus dipelajari, dengan nama yang berbeda-beda, bahkan beberapa diantaranya memiliki fungsi yang serupa.

Pada tahun 2022 ini, Direktur HCM Telkom Group mencanangkan development HC Apps ke arah *single touch point* ke karyawan, yakni penggunaan Diarium sebagai HC Super App bagi karyawan Telkom Group. Dengan demikian, ke depan karyawan hanya perlu menggunakan satu aplikasi untuk melakukan berbagai aktivitas sebagai karyawan Telkom Group. HC Super App ini ditargetkan menemani karyawan dan membangun experience terbaik dalam employee journey karyawan sejak mulai menjadi karyawan, bekerja di perusahaan hingga pensiun nantinya.

Untuk membangun HC Super App tersebut, Employee Journey menjadi sangat penting sebagai dasar pengembangan maupun integrasi aplikasi. Untuk itu, kami melakukan serangkaian penelitian kepada karyawan Telkom Group untuk menghasilkan dokumen Employee Journey yang dimaksud.

II. TUJUAN

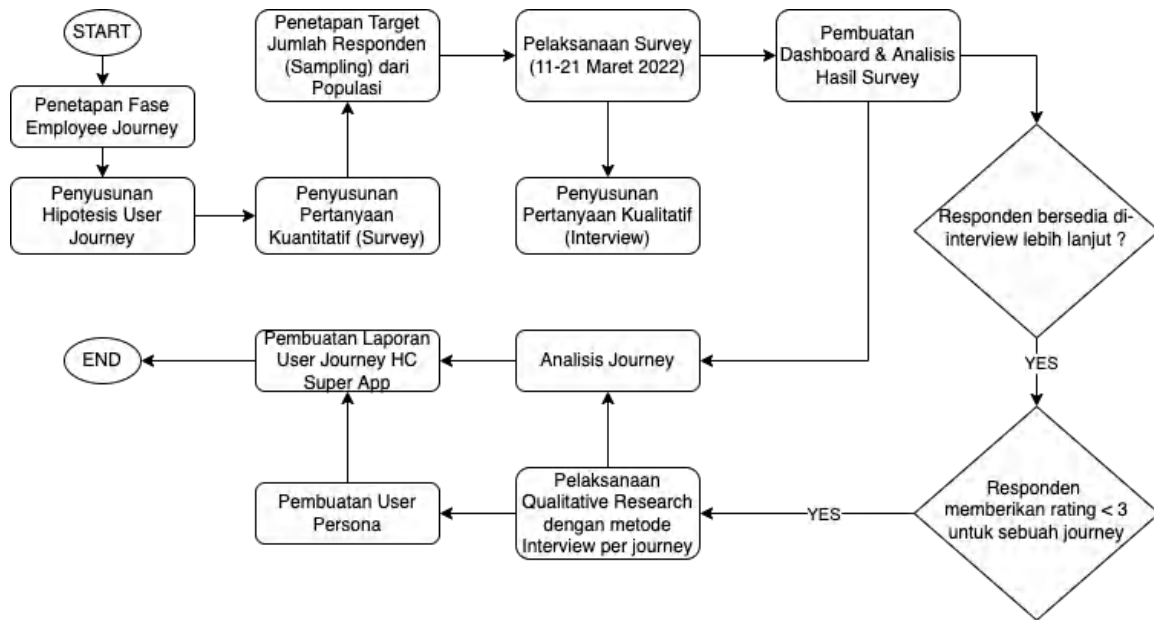
Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menyusun User Persona sebagai target user HC Super App.
2. Menyusun HC Super App's Employee Journey sebagai dasar pengembangan aplikasi HC Telkom Group.
3. Menyusun prioritas development fitur HC Super App berdasarkan urgensi & masukan user.

III. METODE RISET

Dalam melakukan riset ini, kami menggunakan pendekatan riset kuantitatif dan kualitatif. Riset kuantitatif dilakukan dalam bentuk survey online, sedangkan riset kualitatif dilakukan dengan cara *interview* menggunakan *media video conference*. Dalam riset ini, kami melakukan pembagian 2 persona yaitu :

- 1) Karyawan Muda yakni Gen Z & Millennials (Kelahiran 1981 - 1996)
- 2) Karyawan Senior yakni Gen X & Baby Boomers (Kelahiran <1981)



FlowChart Penelitian

Karena pengguna HC Super App adalah karyawan perusahaan, maka urutan journey yang kami gunakan adalah journey sejak menjadi karyawan (setelah rekrutmen) hingga pensiun mengacu pada Telkom Group Employee Experience Playbook 2021 dengan sebuah journey pelengkap (HC Administration & Moments That Matter):

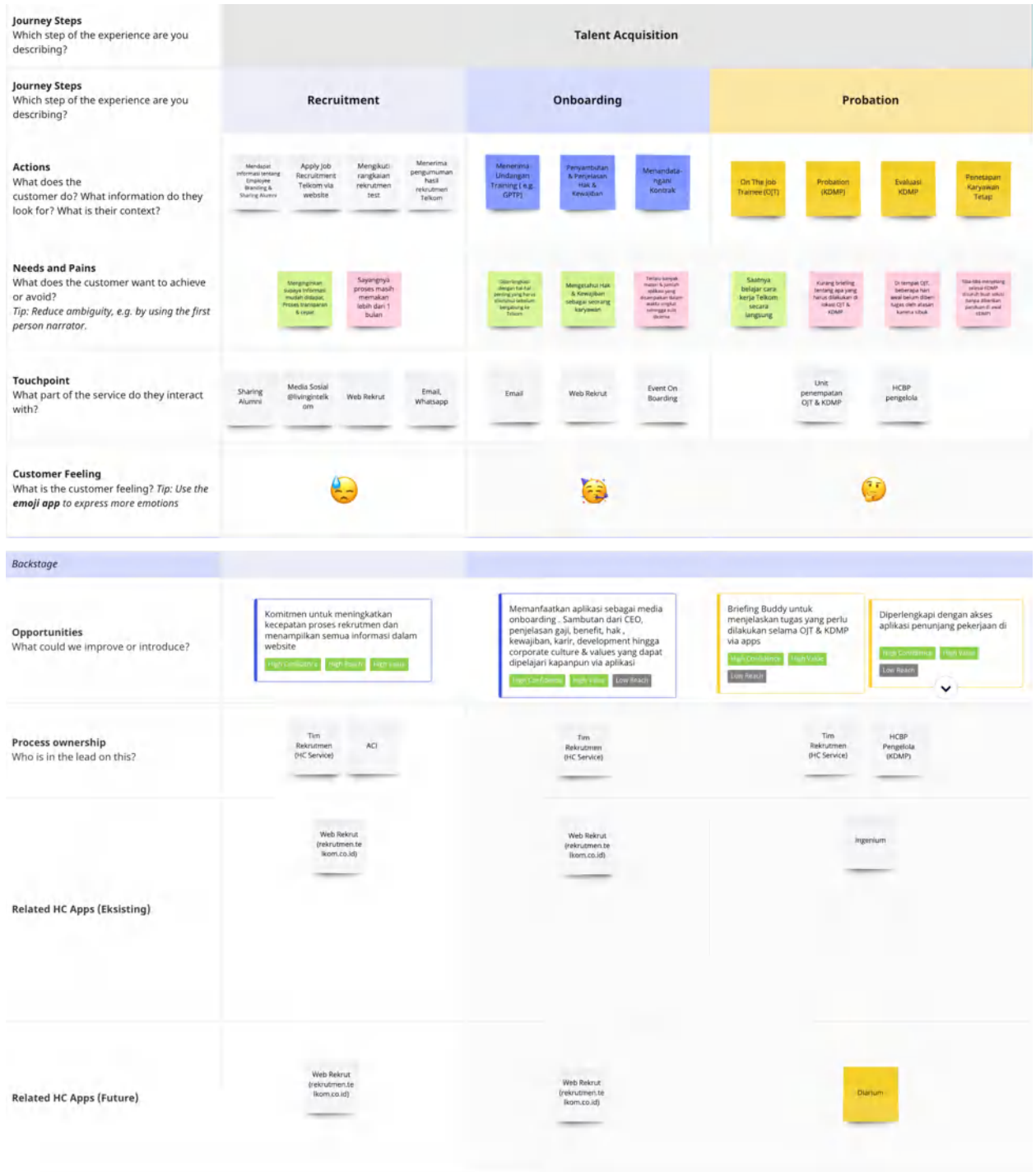
- 1) Probation
- 2) Learning & Development Management
- 3) Career & Succession Management
- 4) Performance Management
- 5) Reward Management
- 6) Working Arrangement
- 7) HC Administration & Moments That Matter
- 8) Retirement

Dalam pertanyaan survey, fase Probation menjadi opsional bagi Karyawan Senior, dan sebaliknya fase Retirement menjadi opsional bagi Karyawan Muda.

Hipotesis User Journey yang kami susun adalah sebagai berikut:

User Journey Maps of HC Apps Telkom





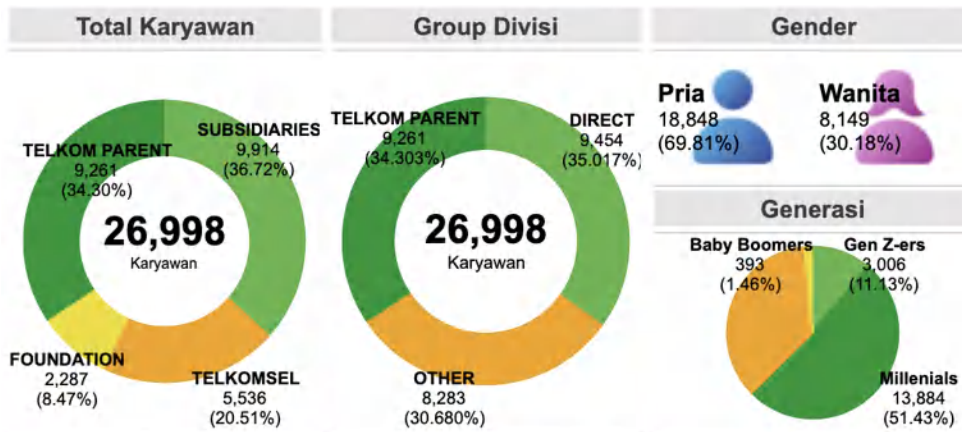
Cuplikan Hipotesis

File lengkap dapat dilihat melalui link Miro berikut:

https://miro.com/app/board/uXjVOcS_FNY/?share_link_id=918256448647

A. KUANTITATIF

Survey dilakukan pada tanggal 11-21 Maret 2022, menggunakan platform survey monkey. Data populasi karyawan Telkom Group berdasarkan dashboard Emporium Desember 2021 sebanyak 26.998 karyawan sebagai berikut:



Pengambilan jumlah sampel acak dari populasi menggunakan formula Slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = error rate (persen kelonggaran kesalahan)

Dengan menggunakan $e = 5\%$ maka target responden (sampel) sebesar 394, atau dibulatkan ke atas menjadi 400 responden.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{26.998}{1 + 26.998 \times 5\%^2} = 394.16 \approx 400 \text{ responden}$$

Meskipun demikian, target responden tercapai, bahkan karyawan yang mengisi survey sebanyak 1020 orang dengan persebaran sebagai berikut:

Responden - Jumlah & Demografi



TARGET :
400

Number of Complete Response
1,020

latest response copied
Mar 21, 2022, 9:27:28 AM



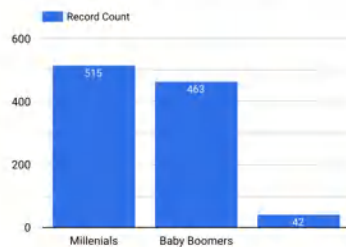
Survey User Experience HC Apps dimulai secara resmi pada tanggal 11 Maret 2022.

Dengan target sejumlah 400 data responden yang lengkap, tim Survey menutup Survey pada tanggal 21 Maret 2022, atau setelah 10 hari survey dibuka.

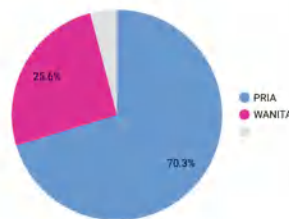
Data secara signifikan masuk pada tanggal 18 Maret 2022, setelah pada tanggal 17 Mei 2022 tim Survey melakukan email blast.

Achievement jumlah data yang masuk:
1020 / 400 : 255%

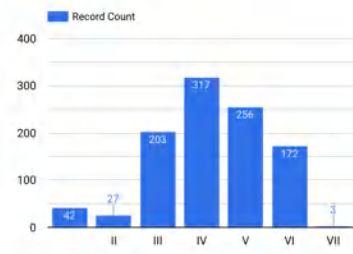
Generation Distribution



Gender Distribution



Position Band



Responden per Perusahaan

Kode Perusahaan	Responden
1. YAYASAN PENDIDIKAN TELKOM	16
2. YAYASAN KESEHATAN TELKOM	7
3. TELKOMCEL	1
4. TELKOM INTERNATIONAL USA	0
5. TELKOM INTERNATIONAL TAIWAN	1
6. TELKOM INTERNATIONAL MALAYSIA	0
7. SARANA JANESIA UTAMA	0
8. PT. TSG INT SDN.BHD	0
9. PT. TS GLOBAL NETWORK	0
10. PT. TELKOMSEL	173



Top 3 Perusahaan :
1. PT. Telkom Indonesia
2. PT. Telkomsel
3. PT. Sigma Caraka

Responden per Divisi

Kode Divisi	Kode Perusahaan	Respon...
1. PT. TRENGGINAS JAYA	YAYASAN PENDIDIKAN ...	0
2. IT TELKOM SURABAYA	YAYASAN PENDIDIKAN ...	1
3. PT. SANDHY PUTRA MAKMUR	YAYASAN PENDIDIKAN ...	0
4. IT TELKOM JAKARTA	YAYASAN PENDIDIKAN ...	0
5. PT. BHAKTI UNGGUL TEKNOVASI	YAYASAN PENDIDIKAN ...	0
6. PT. KLZ/ZORA	YAYASAN PENDIDIKAN ...	0
7. BADAN PELAKSANA KEGIATAN...	YAYASAN PENDIDIKAN ...	4
8. YAYASAN PENDIDIKAN TELKOM	YAYASAN PENDIDIKAN ...	0
9. IT TELKOM PURWOKERTO	YAYASAN PENDIDIKAN ...	1
10. TELKOM UNIVERSITY	YAYASAN PENDIDIKAN ...	10



Top 3 Divisi:
1. PT. Telkomsel
2. PT. Sigma Cipta Caraka
3. Divisi Telkom Regional II

B. KUALITATIF

Interview dilakukan pada tanggal 1-27 April 2022 dengan memprioritaskan user (responden survey) yang bersedia di interview lebih lanjut, dan memiliki rating rendah pada journey tertentu. Partisipan interview berjumlah 29 orang yang dikelompokkan sesuai user persona yakni Karyawan Muda dan Karyawan Senior.

Journey	Karyawan Muda	Karyawan Senior	Sub Total
1) Probation	3	0	3
2) Learning & Development Management	3	0	3
3) Career & Succession Management	3	2	5
4) Performance Management	3	1	4
5) Reward Management	3	3	6
6) Working Arrangement	3	0	3
7) HC Administration	3	0	3
8) Retirement	0	2	2
Total	21	8	29

IV. HASIL PENELITIAN

A. KUANTITATIF

Berikut hasil penelitian kuantitatif (survey) dalam telah dirangkum dalam bentuk dashboard.

Tingkat Kepuasan User Journey



Rata-rata nilai untuk pertanyaan:
Berikan nilai skala 1-5 untuk pengalaman Anda selama masa

1 : Sangat Puas 5 : Sangat Tidak Puas

Probation 4.18	Learning & Development Management 4.06	Career & Succession Management 3.83
Performance Management 3.96	Reward Management 3.77	Working Arrangement 4.36
		HC Administration 4.13

Rata-rata kepuasan journey tertinggi :
Working Arrangement

Rata-rata kepuasan journey terendah:
Reward Management

Kejelasan hak dan tanggungjawab karyawan setelah pensiun mendapatkan rata-rata nilai terendah

Kemudahan pengajuan FWA dirasakan oleh mayoritas karyawan, dengan rata-rata nilai 4.37

Seberapa Mudah Anda melakukan pengajuan FWA?

Kemudahan Pengajuan FWA
4.37

Seberapa Mudah Anda melakukan persiapan pensiun?

Persiapan Pensiun
3.74

Seberapa jelas informasi mengenai hak dan tanggungjawab karyawan setelah pensiun?

Hak dan Tanggung Jawab Pensiun
3.58

Tingkat Kepuasan HC Apps per User Journey



Rata-rata nilai untuk pertanyaan:
Jika Anda menggunakan HC Apps dalam fase ini, berikan nilai skala 1-5 untuk HC Apps yang Anda gunakan selama (lewati bila tidak ada HC Apps yang digunakan)

1 : Sangat Puas 5 : Sangat Tidak Puas

frate_prob 4.16	frate_learndev 4.13	frate_carsuc 3.99
frate_perfman 4.07	frate_rewman 3.94	frate_hcadm 4.24
		frate_pensiun 3.81

Rata-rata kepuasan aplikasi journey tertinggi :
HC Administration

Rata-rata kepuasan aplikasi journey terendah :
Persiapan Pensiun

Rating 1-5 untuk semua fitur yang disediakan HC Apps ketika bekerja WFH (pengajuan FWA)

request_fwa_reason
4.37

Seberapa mudah Anda mengakses layanan HC Helpdesk ?

mudah_layanan
4.16

Seberapa mudah Anda mengakses informasi peraturan Perusahaan ?

mudah_aturan
4.07

Diarium : Net Promotor Score



Total Responden Mengisi

1,016

Detractors

110

Passives

263

Promoters

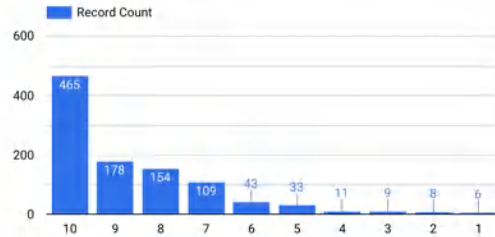
643

NPS SCORE

52.46

	kategori	persentase ▾
1.	Promoters	63.29%
2.	Passives	25.89%
3.	Detractors	10.83%
4.	null	0%

Seberapa besar Anda merekomendasikan Diarium ?



NPS aplikasi Diarium berada di rentang $30 < x < 70$, dapat dikatakan Diarium merupakan aplikasi yang :

GREAT

Pengguna yang tidak menyukai sangat sedikit dibandingkan pengguna yang menyukai Diarium.

What is a good NPS score?



sumber : <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>

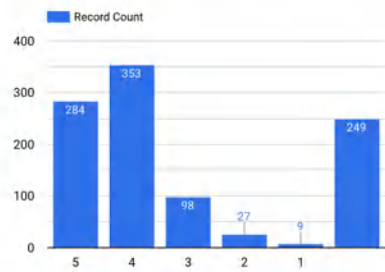
PROBATION



Fase Probation adalah journey yang dialami karyawan dalam Talent Acquisition, yakni setelah melalui proses rekrutmen dan diterima di perusahaan.

Probation mencakup antara lain Pelatihan sebelum mulai bekerja, seperti **On The Job Training**, **KDMP**, hingga **evaluasi dan pengangkatan Karyawan Tetap**. Probation di tiap Perusahaan Telkom Group mungkin berbeda tetapi fase ini dialami sebelum menjadi menjalani tugas karyawan sehari-hari.

Berikan nilai skala 1-5 untuk pengalaman Anda selama masa Probation.



scale_prob	Percent of Total
1. 5	27.84%
2. 4	34.61%
3. 3	9.61%
4. 2	2.65%
5. 1	0.88%
6. null	24.41%

Karyawan yang memberi nilai 4 & 5 mencakup **62.45%** dari total responden

Karyawan yang tidak memberi nilai mencakup **24.41%** dari total responden

Mengapa Anda memberikan nilai di atas?

Alasan untuk nilai/rating 1 atau 2:

alasan_1	Jumlah...
1. tidak dibimbing/diarahkan	10
2. tidak ada komentar	6
3. Bagus	3
4. Tidak mengalami probation	2
5. tidak ada penilaian yang jelas	2
6. mendapat training	1
7. probation terlalu lama	1
8. Rekrutmen seharusnya mempertimbangkan pe...	1
9. penjelasan status karyawan tidak jelas	1
10. tugas tidak jelas	1

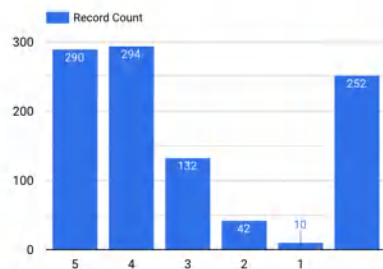
Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **tidak puas** terhadap journey:

1. Tidak dibimbing/diarahkan
2. Tidak mengalami probation
3. Tidak ada penilaian yang jelas

Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **puas** terhadap journey:

1. Lingkungan yang mendukung
2. fasilitas dan bimbingan sesuai ekspektasi
3. mendapat wawasan dan pengalaman baru

Dalam 2 minggu pertama masuk kantor, saya mendapatkan informasi dan resource yang cukup untuk belajar beradaptasi dalam pekerjaan baru.

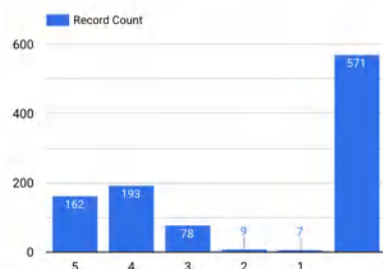


resourc_cukup_prob	Count
1. 5	290
2. 4	294
3. 3	132
4. 2	42
5. 1	10
6. null	252

Karyawan yang memberi nilai 1 & 2 mencakup **5.1%** dari total responden

Karyawan yang tidak memberi nilai mencakup **24.71%** dari total responden

Jika Anda menggunakan HC Apps dalam fase ini, berikan nilai skala 1-5 untuk HC Apps yang Anda gunakan selama Probation (lewati bila tidak ada HC Apps yang digunakan)



HC Apps apa saja yang Anda gunakan dalam fase Probation?

list_app_prob	Record Cou...
1. Diarium	204
2. Tidak ada	64
3. Portal Telkom	41
4. Ingenium	34
5. Belum ada	33
6. Moana	28
7. NDE	24
8. Absensi	16
9. Email	15
10. PWB	14

Top 3 Aplikasi yang digunakan:

1. Diarium (> 25%)
2. Tidak ada
3. Portal Telkom

Fase Learning & Development merupakan proses pembelajaran dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menunjang visi-misi perusahaan. Beberapa aktivitas yang dapat dikategorikan dalam proses learning dan development management adalah:

- Coaching dengan atasan

Merupakan sesi khusus one on one dengan atasan untuk mengembangkan diri karyawan. Coaching merupakan hak setiap karyawan.

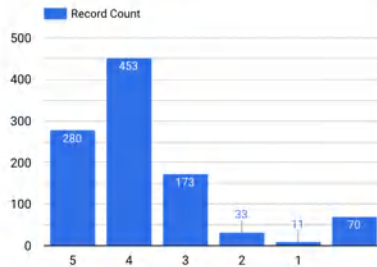
- Training dan pengembangan diri

Merupakan sesi pelatihan khusus yang dilakukan untuk menunjang pekerjaan yang diemban serta untuk mengembangkan diri mulai dari softskill dan juga hardskill.

- Penugasan khusus

Pada karyawan tertentu, yang dipadandang mampu, perusahaan memberikan penugasan khusus diluar tugas utamanya. Contoh menjadi Culture Agent, Anggota Satgas, Perwakilan Unit, dll.

Berikan nilai skala 1-5 untuk pengalaman Anda selama fase Learning & Development



scale_learndev	Record Count	% of total
1. 5	280	27.45%
2. 4	453	44.41%
3. 3	173	16.96%
4. 2	33	3.24%
5. 1	11	1.08%
6. null	70	6.86%

Karyawan yang memberi nilai 4 & 5 mencakup **71.86%** dari total responden

Karyawan yang tidak puas/sangat tidak puas mencakup **4.32%** dari total responden

Mengapa Anda memberikan nilai di atas?

Alasan untuk nilai/rating 1 atau 2:

alasan_1	Jumlah...
1. pelatihan kurang	9
2. tidak pernah / jarang coaching	7
3. pelatihan tidak relevan	3
4. belum merasakan journey / karyawan masih ba...	3
5. belajar mandiri	2
6. arah learning and development tidak jelas	2
7. atasan/manajemen kurang peduli terhadap pen...	2
8. anak baru belum bisa memegang tanggung jaw...	1
9. tidak membantu	1
10. tidak ada konsultasi	1

1 / 27 / 27 < >

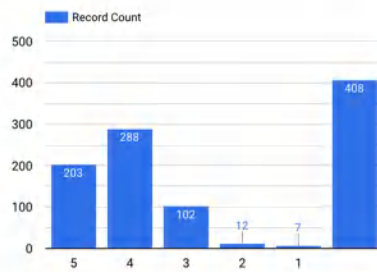
Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **tidak puas** terhadap journey:

1. Pelatihan kurang
2. Tidak pernah/jarang coaching
3. Pelatihan tidak relevan

Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **puas** terhadap journey:

1. Pelatihan banyak
2. Pelatihan dilakukan dengan baik
3. Meningkatkan kapabilitas dan membantu pekerjaan

Jika Anda menggunakan HC Apps dalam fase ini, berikan nilai skala 1-5 untuk HC Apps yang Anda gunakan selama Fase Learning & Development (lewati bila tidak ada HC Apps yang digunakan)



	scale_hcapp_lear...	Record Count	% of total
1.	5	203	19.9%
2.	4	288	28.24%
3.	3	102	10%
4.	2	12	1.18%
5.	1	7	0.69%
6.	null	408	40%

40% karyawan tidak menjawab HC apps pada fase Learning & Development

1 dari 2 karyawan merasa puas/sangat puas terhadap HC Apps pada fase Learning and Development

HC Apps apa saja yang Anda gunakan pada fase Learning and Development ini?

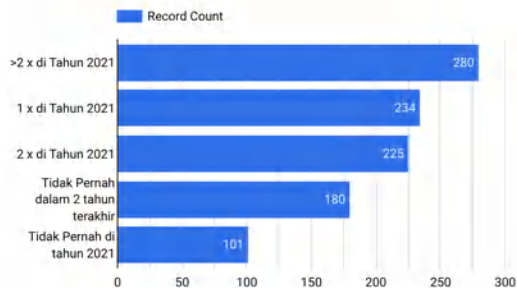
	list_app_learndev	Record Count
1.	Diarium	154
2.	MyDigilearn	141
3.	Digital Learning	90
4.	E-learning	82
5.	Percipio	39
6.	Ingenium	33
7.	Tidak ada	27
8.	Portal Telkom	23
9.	Moana	23
10.	Cognitium	18

Top 3 Aplikasi yang digunakan:

1. Diarium (17.23%)
2. MyDigilearn / Digital Learning / E-Learning
3. Percipio

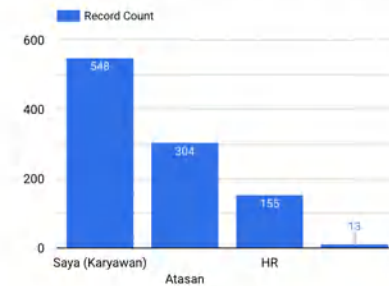
A. Coaching

Berapa kali Anda melakukan coaching dengan atasan ?



	jumlah_coaching	Record Count	% of Total
1.	>2 x di Tahun 2021	280	27.45%
2.	1 x di Tahun 2021	234	22.94%
3.	2 x di Tahun 2021	225	22.06%
4.	Tidak Pernah dalam 2 tahun terakhir	180	17.65%
5.	Tidak Pernah di tahun 2021	101	9.9%

Sebagai karyawan yang berhak mendapatkan coaching, siapakah yang lebih proaktif dalam mengajukan permintaan coaching?



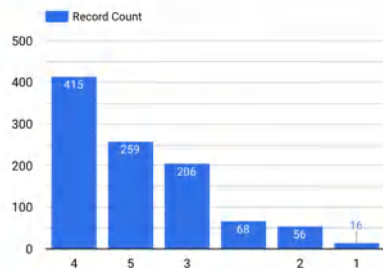
1 dari 6 karyawan tidak pernah melakukan coaching dalam 2 tahun terakhir

27.45% karyawan melakukan coaching > 2x di Tahun 2021.

Karyawan lebih proaktif mengajukan permintaan coaching bila dibandingkan dengan atasan dan HR.

B. Training

Seberapa sesuai pelatihan yang Anda ikuti dengan posisi Anda saat ini ?

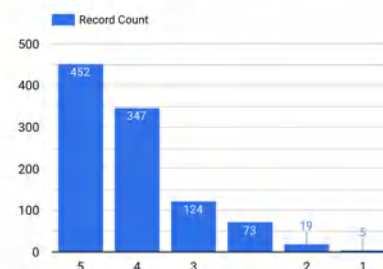


	pelatihan_sesuai	Record Count	% of total
1.	5	259	25.39%
2.	4	415	40.69%
3.	3	206	20.2%
4.	2	56	5.49%
5.	1	16	1.57%
6.	null	68	6.67%

- 65% karyawan merasa pelatihan sesuai / sangat sesuai dengan posisi saat ini
- 20% karyawan merasa netral
- 7% merasa tidak sesuai.

C. Penugasan Khusus

Seberapa penting proses pengajuan penugasan khusus (mandiri) dari karyawan menurut Anda?



	tugas_khusus_pe...	Record Count	% of total
1.	5	452	44.31%
2.	4	347	34.02%
3.	3	124	12.16%
4.	2	19	1.86%
5.	1	5	0.49%
6.	null	73	7.16%

- 78% karyawan merasa penugasan khusus adalah hal yang penting
- 12% karyawan merasa netral
- 2% merasa tidak penting.

CAREER AND SUCCESSION

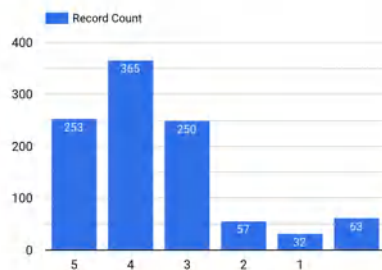


Fase Karir dan Suksesi adalah proses identifikasi, pengembangan, dan pelatihan talenta untuk kebutuhan talenta di masa yang akan datang.

Beberapa aktivitas yang dapat dikategorikan dalam proses Karir dan Suksesi adalah:

1. persiapan untuk peran/posisi yang baru
2. proses fit & proper test
3. proses transfer knowledge
4. proses promosi/mutasi

Berikan nilai skala 1-5 untuk pengalaman Anda selama fase Career & Succession



	scale_car_suc	Record Count	% of total
1.	5	253	24.8%
2.	4	365	35.78%
3.	3	250	24.51%
4.	2	57	5.59%
5.	1	32	3.14%
6.	null	63	6.18%

Karyawan yang memberi nilai 4 & 5 mencakup **60.58%** dari total responden

1 dari 4 karyawan memberi rating netral, cukup tinggi dibanding journey lainnya.

Mengapa Anda memberikan nilai di atas?

Alasan untuk nilai/rating 1 atau 2:

alasan_1	phase	Juml...
1. lama tidak promosi	carsuc	17
2. HC dan atasan kurang komunikasi te...	carsuc	7
3. penilaian karir tidak jelas	carsuc	6
4. ECP/Ingenium tidak berpengaruh	carsuc	5
5. belum pernah mutasi/promosi	carsuc	5
6. penilaian tidak transparan	carsuc	3
7. mutasi mendadak	carsuc	3
8. tidak ada komentar	carsuc	3
9. pertimbangan mutasi tidak jelas	carsuc	3
1. ... penilaian tidak jelas	carsuc	3

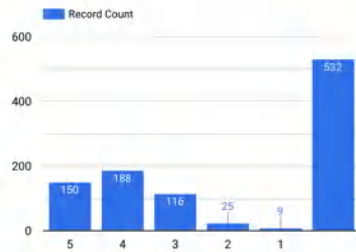
Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **tidak puas** terhadap journey:

1. Lama tidak promosi
2. HC dan atasan kurang komunikasi terkait karir
3. Penilaian Karir tidak jelas
4. ECP/Ingenium tidak berpengaruh

Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **puas** terhadap journey:

1. Cukup puas
2. Penempatan sesuai / aspirasi diterima
3. HC / atasan mempersiapkan promosi / mutasi

Jika Anda menggunakan HC Apps dalam fase ini, berikan nilai skala 1-5 untuk HC Apps yang Anda gunakan selama Fase Career & Succession Management (lewati bila tidak ada HC Apps yang digunakan)



scale_hcapp_car_...	Record Count	% of total
1. 5	150	14.71%
2. 4	188	18.43%
3. 3	116	11.37%
4. 2	25	2.45%
5. 1	9	0.88%
6. null	532	52.16%

1 dari 2 karyawan tidak menjawab HC apps pada fase Learning & Development

1 dari 3 karyawan merasa puas/sangat puas terhadap HC Apps pada fase Learning and Development

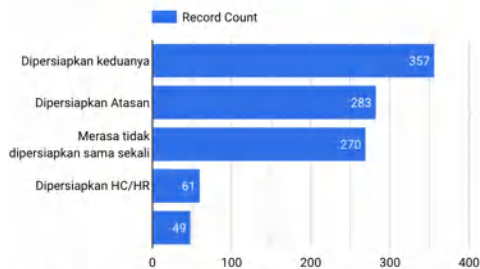
HC Apps apa saja yang Anda gunakan pada fase Career & Succession ini?

list_app_carsuc	Record Count
1. Ingenium	138
2. Diarium	105
3. Portal	45
4. Tidak ada	32
5. Belum ada	30
6. Moana	23
7. MyDigiLearn	16
8. E-learning	15
9. CBHRM	9
10. HRIS	5
11. My Assistium	5

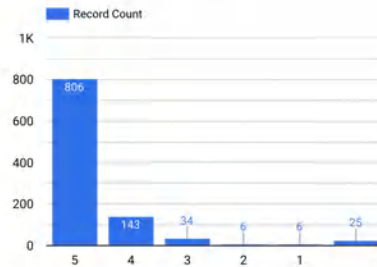
Top 3 Aplikasi yang digunakan:
1. Ingenium (24.42%), 1 dari 4 karyawan
2. Diarium
3. Portal

A. Persiapan untuk peran/posisi baru

Jika Anda sudah pernah promosi/mutasi sebelumnya, Apakah Anda merasa dipersiapkan untuk promosi/mutasi tersebut?



Seberapa penting bagi Anda untuk mengetahui jenjang karir kedepan?



95% merasakan pentingnya mengetahui jenjang karir ke depan.

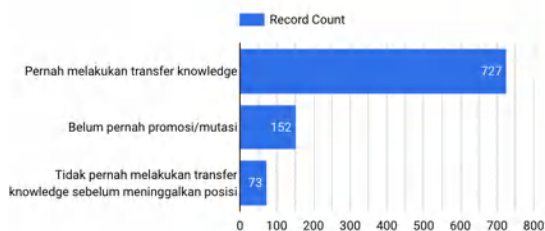
NAMUN

26,47% karyawan merasa tidak dipersiapkan sama sekali saat promosi/mutasi

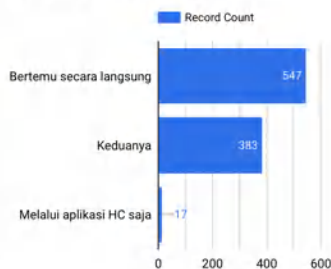
Bagi mereka yang merasa dipersiapkan, karyawan lebih merasa **dipersiapkan oleh atasan** daripada HC/HR.

B. Transfer Knowledge

Apakah Anda pernah melakukan proses transfer knowledge sebelum meninggalkan posisi untuk Mutasi/Promosi?



Metode apa yang paling sesuai untuk melakukan transfer knowledge?

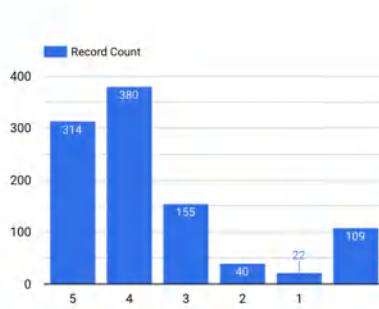


90% dari karyawan yang sudah promosi/mutasi melaksanakan Transfer Knowledge.

99% Karyawan lebih memilih untuk melakukan Transfer Knowledge secara langsung / secara langsung + aplikasi HC.

C. Promosi/Mutasi

Seberapa sesuai proses promosi atau mutasi dengan performansi kinerja anda?



	scale_promosi_se...	Record Count	% of total
1.	5	314	30.78%
2.	4	380	37.25%
3.	3	155	15.2%
4.	2	40	3.92%
5.	1	22	2.16%
6.	null	109	10.69%

- 68% karyawan merasa bahwa proses promosi atau mutasi sesuai / sangat sesuai dengan performansi kinerjanya

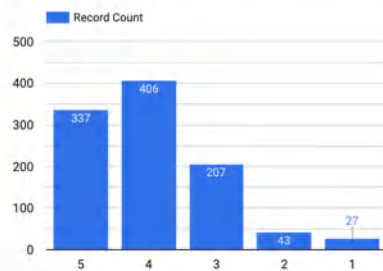
PERFORMANCE MANAGEMENT



Performance Management merupakan proses yang dilakukan management untuk mengevaluasi serta menilai performansi dan perkembangan karyawan dalam bekerja. Aktivitas yang termasuk dalam proses ini diantaranya adalah:

1. Konseling performansi dan pengembangan diri,
2. Proses pembuatan SKI setiap 1 tahun,
3. Proses membuat OKR setiap 3 bulan,
4. Proses evaluasi OKR,
5. Proses evaluasi NKI,
6. Proses upload evidence CBHRM,
7. Proses penilaian CBHRM 360 derajat.

Berikan nilai skala 1-5 untuk pengalaman Anda selama fase Performance Management



	perf_man_exp_rat...	Record Count	% of total
1.	5	337	33.04%
2.	4	406	39.8%
3.	3	207	20.29%
4.	2	43	4.22%
5.	1	27	2.65%

Karyawan yang memberi nilai 4 & 5 mencakup **72.84%** dari total responden

1 dari 5 karyawan memberi rating netral

Mengapa Anda memberikan nilai di atas?
(Pengalaman Fase Performance Management)

Alasan untuk nilai/rating 1 atau 2:

	alasan_1	Jumlah
1.	belum pernah mengalami	8
2.	performance management tidak menggambarkan kondisi se...	6
3.	tidak jelas maksud dan tujuannya	4
4.	belum pernah konseling	3
5.	penilaian tidak objektif	3
6.	evaluasi performansi hanya formalitas	3
7.	NKI tidak objektif	2
8.	tidak ada komentar	2
9.	demikian	2

1 - 44 / 44 < >

Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **tidak puas** terhadap journey:

1. Belum pernah mengalami
2. Performance management tidak menggambarkan kondisi sebenarnya
3. Tidak jelas maksud dan tujuannya

Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **puas** terhadap journey:

1. Penilaian dapat dilihat dengan mudah dan transparan
2. Performance dinilai dengan fair
3. Flow jelas, koordinasi mudah

Jika Anda menggunakan HC Apps dalam fase ini, berikan nilai skala 1-5 untuk HC Apps yang Anda gunakan selama Fase Performance Management (lewati bila tidak ada HC Apps yang digunakan)



keyword	count
1. diarium	157
2. okr	83
3. cbhrm	55
4. ingenium	53
5. nki	31
6. ski	23
7. -	23
8. diarium okr	18
9. hcm portal	15
10. moana	15
11. tidak ada	15
12. portal	11

Top 3 Aplikasi yang digunakan:
1. Diarium
2. OKR
3. CBHRM

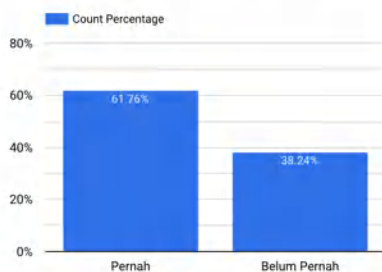
frate_perfan	Record Count	% of total
1. 5	250	24.51%
2. 4	252	24.71%
3. 3	128	12.55%
4. 2	18	1.76%
5. 1	13	1.27%
6. null	359	35.2%

1 dari 3 karyawan tidak menjawab HC apps pada fase Learning & Development

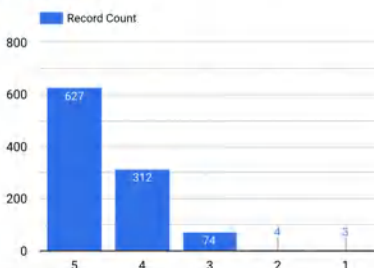
1 dari 2 karyawan merasa puas/sangat puas terhadap HC Apps pada fase Performance Management

A. Konseling Performansi dan Pengembangan Diri

Apakah Anda pernah melakukan konseling performansi?



Seberapa Penting Pelaksanaan Konseling Performansi menurut Anda?



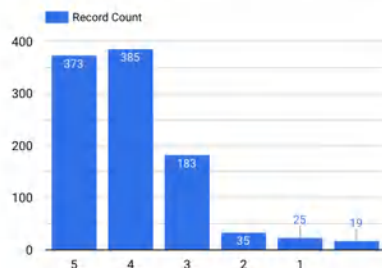
1 dari 3 karyawan belum pernah melakukan konseling performansi

PADAHAL

>90% karyawan merasa konseling performansi adalah hal yang penting

B. Evaluasi Performansi

Berikan rate 1-5 terhadap pengalaman Anda dalam mengikuti proses evaluasi performansi (OKR / NKI / KM / KPI)!



rate_eval_perf	Record Count	% of total
1. 5	373	36.57%
2. 4	385	37.75%
3. 3	183	17.94%
4. 2	35	3.43%
5. 1	25	2.45%
6. null	19	1.86%

3 dari 4 karyawan puas/sangat puas terhadap proses evaluasi performansi

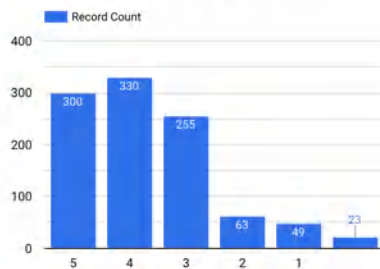
REWARD MANAGEMENT



Reward Management adalah proses dimana perusahaan memberikan rekognisi ataupun apresiasi terhadap karyawannya yang mencapai keberhasilan dalam bekerja. Beberapa aktivitas yang dapat dikategorikan dalam proses ini diantaranya adalah:

1. Rekognisi atas pencapaian yang luar biasa,
2. Kesempatan mengikuti program beasiswa, atau
3. Menjuarai kompetisi di dalam internal Telkom Group.

Berikan nilai skala 1-5 untuk pengalaman Anda berkaitan dengan Reward Management



	rew_man_exp_rat...	Record Count	% of total
1.	5	300	29.41%
2.	4	330	32.35%
3.	3	255	25%
4.	2	63	6.18%
5.	1	49	4.8%
6.	null	23	2.25%

Karyawan yang memberi nilai 4 & 5 mencakup **61.76%** dari total responden

1 dari 10 karyawan tidak puas/sangat tidak puas terhadap pengalaman pada Reward Management

Mengapa Anda memberikan nilai di atas?

Alasan untuk nilai/rating 1 atau 2:

	alasan_1	Jumlah
1.	merasa tidak pernah dapat reward	31
2.	belum pernah mengalami	17
3.	penilaian tidak transparan	5
4.	reward tidak jelas	3
5.	penilaian tidak jelas	3
6.	info tidak jelas	2
7.	tidak pernah mengalami	2

1 - 51 / 51 < >

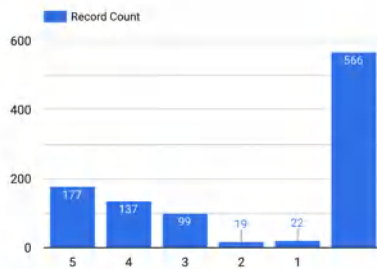
Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **tidak puas** terhadap journey:

1. Merasa tidak pernah dapat reward
2. Belum pernah mengalami
3. Penilaian tidak transparan
4. Reward/penilaian tidak jelas

Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **puas** terhadap journey:

1. Sistem reward sudah baik
2. Reward mendukung peningkatan kinerja individu
3. Karyawan pernah mendapatkan reward

Jika Anda menggunakan HC Apps dalam fase ini, berikan nilai skala 1-5 untuk HC Apps yang Anda gunakan selama Fase Reward Management (lewati bila tidak ada HC Apps yang digunakan)



rew_man_app_rat...	Record Count	% total
1. 5	177	17.35%
2. 4	137	13.43%
3. 3	99	9.71%
4. 2	19	1.86%
5. 1	22	2.16%
6. null	566	55.49%

1 dari 2 karyawan tidak menjawab HC apps pada fase Learning & Development

1 dari 3 karyawan merasa puas/sangat puas terhadap HC Apps pada fase Performance Management

HC Apps apa saja yang Anda gunakan pada fase Reward Management ini?

keyword	count
1. diarium	66
2. ingenium	45
3. -	40
4. tidak ada	26
5. moana	11
6. portal	9
7. cbhrm	8

Top 3 Aplikasi yang digunakan:

1. Diarium
2. Tidak ada / -
3. Ingenium

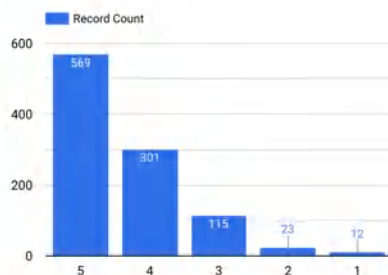
WORKING ARRANGEMENT



Working Arrangement merupakan proses untuk melakukan pengaturan terhadap sistem bekerja karyawan agar lebih bervariasi serta dapat memungkinkan karyawan untuk menyesuaikan waktu dan lokasi bekerja sesuai dengan kebutuhannya. Beberapa aktivitas yang dapat dikategorikan dalam proses ini diantaranya adalah:

1. Proses mengajukan FWA (Flexible Working Arrangement),
2. Working from Home / Working from Office, dan
3. Proses konseling mengenai Work-Life Balance.

Berikan nilai skala 1-5 untuk pengalaman Anda berkaitan dengan Working Arrangement!

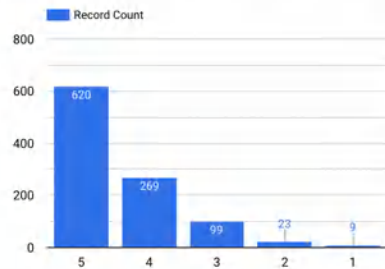


pengalaman_wor...	Record Count
1. 5	569
2. 4	301
3. 3	115
4. 2	23
5. 1	12

Karyawan yang memberi nilai 4 & 5 mencakup **85.29%** dari total responden

A. Pengajuan FWA

Seberapa mudah Anda melakukan pengajuan FWA ?

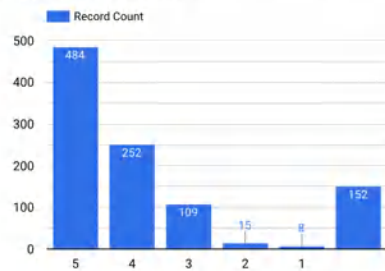


fwa_how_easy ▾		Record Count	% of total
1.	5	620	60.78%
2.	4	269	26.37%
3.	3	99	9.71%
4.	2	23	2.25%
5.	1	9	0.88%

87.15% karyawan merasakan pengajuan FWA mudah/sangat mudah

1 - 5 / 5 < >

Bila Anda pernah mengajukan FWA melalui HC Apps, Berikan rating 1-5 untuk semua fitur yang disediakan HC Apps ketika bekerja WFH !



fitur_hcapps_wfh ▾		Record Count	% of total
1.	5	484	47.45%
2.	4	252	24.71%
3.	3	109	10.69%
4.	2	15	1.47%
5.	1	8	0.78%
6.	null	152	14.9%

72.16% karyawan puas dengan fitur HC Apps saat FWA.

15% karyawan tidak menjawab.

Mengapa Anda memberikan nilai di atas?

Alasan yang dikemukakan bagi responden yang puas terhadap proses pengajuan FWA:

1. Aplikasi mudah digunakan & User Friendly
2. Fleksibel
3. Proses Pengajuan Cepat

Alasan yang dikemukakan bagi responden yang tidak puas terhadap proses pengajuan FWA:

1. Proses input menambah pekerjaan
2. Tidak mudah untuk mengubah jadwal/posisi
3. Implementasi FWA tidak sesuai

HC Apps apa saja yang Anda gunakan dalam pengajuan FWA?

keyword	count ▾
1. diarium	540
2. moana	93
3. fwa	24
4. -	16
5. okr	12
6. diarium fwa	9
7. diarium web	7

1 - 100 / 206 < >

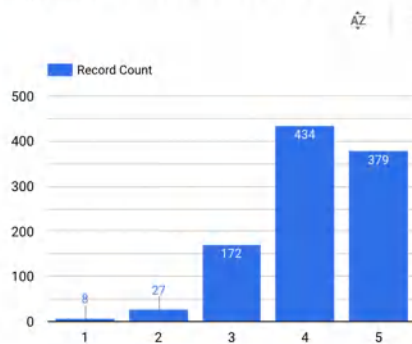
Top 3 Aplikasi yang digunakan dalam pengajuan FWA:

1. Diarium
2. Moana
3. FWA

HC Administration dan Personal Moment that Matter merupakan proses yang kerap kali dilakukan oleh karyawan aktif dalam menunjang pekerjaannya serta melakukan proses administrasi yang berhubungan dengan Human Capital. Proses yang terkait antara lain:

1. Presensi, Lokasi & Kesehatan,
2. Menghadiri / Mengundang Meeting,
3. Bertanya pada Helpdesk,
4. Laporan Aktivitas sepanjang hari,
5. Update info penting perusahaan,
6. Kebutuhan administrasi HC (non kedinasan),
7. Penugasan SPPD (Business Trip),
8. Tanda Tangan Etika Bisnis & Pakta Integritas,
8. Lapor Gratifikasi,
9. Lapor SPT/Pajak,
10. Bergabung di Employee Club / Culture Programs,
11. Memanfaatkan Fasilitas Employee Corner,
12. Menerima Remunerasi & Bonus,
13. Mengambil Hak Cuti hingga
14. Moment that Matter

Berikan nilai skala 1-5 untuk pengalaman Anda berkaitan dengan HC Administration secara keseluruhan !



Mengapa Anda memberikan nilai di atas?

alasan_1	Jumlah
1. tidak ada komentar	2
2. terlalu ribet	2
3. iya	1
4. perlu ditingkatkan	1
5. sppd tidak terakomodir karena lupa simpan tiket	1
6. pembagian workload kurang merata	1
7. terlalu banyak aplikasi	1
8. Karyawan HC galak	1
9. tidak pernah ada review	1

1 - 17 / 17 < >

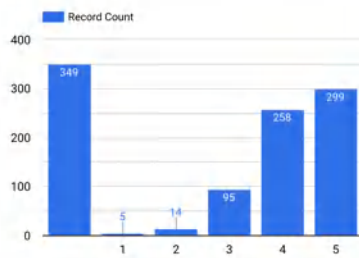
Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **tidak puas** terhadap journey:

1. Terlalu ribet
2. Terlalu banyak aplikasi / mengisi di banyak platform

Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **puas** terhadap journey:

1. Mudah digunakan
2. Digital tanpa cetak dokumen
3. Responsif

Berikan nilai skala 1-5 untuk HC Apps yang Anda gunakan selama Proses HC Administration (lewati bila tidak ada HC Apps yang digunakan)



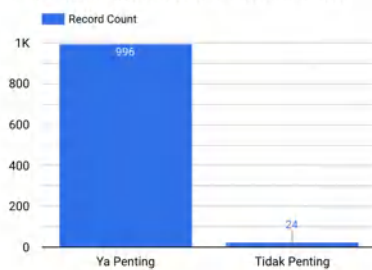
HC Apps apa saja yang Anda gunakan pada HC Administration ini?

keyword	count
1. diarium	210
2. moana	58
3. -	32
4. portal	31
5. laporaja	26
6. ingenium	21
7. cuti	15

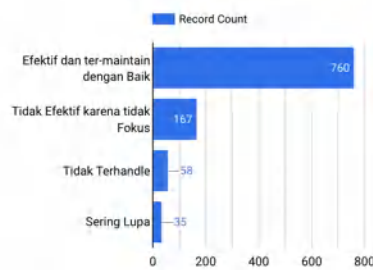
Top 3 Aplikasi yang digunakan:

1. Diarium
2. Moana
3. Portal

Apakah penting bagi Anda untuk memastikan atasan dan management mengetahui posisi dan kesehatan Anda?



Seberapa efektif pengelolaan jadwal meeting saat ini ?



3 dari 4 karyawan merasa sudah dapat mengelola jadwal meeting dengan baik

Media apa yang digunakan untuk menginformasikan pemberitahuan untuk mengundang meeting?

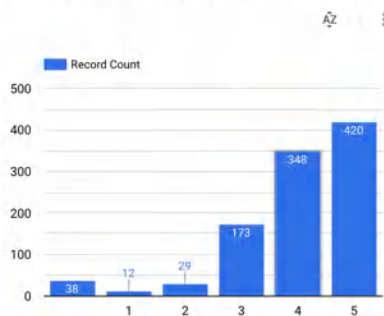
Personal Chat 687 Announce di Group 723 Email 610 Nota Dinas 478 Others 152 Others (specified) :

Penggunaan Messenger (Telegram/Whatsapp) masih mendominasi media yang digunakan karyawan dalam mengundang meeting, yaitu melalui **personal chat** dan **announce di grup**

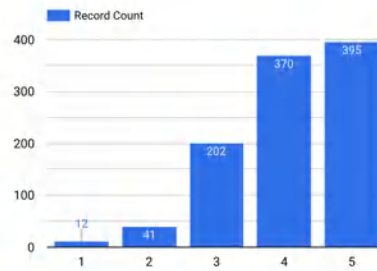
Other (please speci...	Record Count
1. Teams	7
2. Google Calendar	4
3. MS Teams	4
4. WAG	4
5. Telegram	4
6. WA group	4
7. Telpon	3
8. zoom	2

Akses Informasi

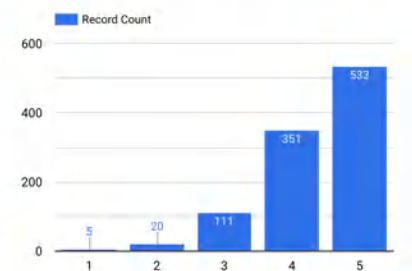
Seberapa mudah Anda mengakses layanan HC Helpdesk ?



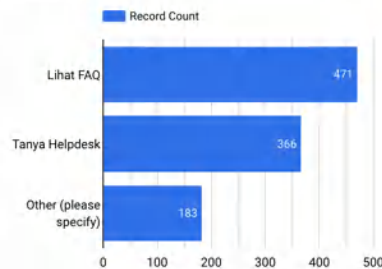
Seberapa mudah Anda mengakses informasi peraturan Perusahaan ?



Seberapa penting update Aktivitas ke atasan bagi Anda?



Dalam mencari informasi, mana hal pertama yang akan Anda lakukan?



Dalam mencari informasi, mana hal pertama yang akan Anda lakukan? (OTHERS)

info_top_of_mind_oth	Record Count
1. tanya teman	6
2. Tanya atasan	3
3. portal telkom	3
4. tanya rekan	3
5. tanya HR setempat	2

Selain FAQ dan Helpdesk, karyawan lebih memilih mencari informasi melalui:

1. Tanya Teman
2. Tanya Atasan
3. Tanya HR

MOMENT THAT MATTER



Moment that Matter karyawan adalah antara lain:

1. Hari Pernikahan Karyawan
2. Hari Kelahiran Anak Karyawan
3. Menjelang Sidang/Wisuda Pendidikan Lanjut
4. Keluarga inti dan/atau karyawan sakit
5. Keluarga karyawan meninggal dunia
6. Keluarga tertimpa musibah/bencana
7. Hari Anniversary Kerja
8. Hari mendapatkan SK promosi/mutasi
9. Hari pensiun/resign
10. Hari ultah perusahaan
11. Hari mulai OJT/KDMP
12. Karyawan mengikuti pelatihan

Hari Pernikahan Karyawan



Hari Kelahiran Anak Karyawan



Menjelang Sidang/Wisuda Pendidikan Lanjut



Keluarga inti dan/atau karyawan sakit



Keluarga karyawan meninggal dunia



Keluarga tertimpa musibah/bencana



Hari Anniversary Kerja



Hari mendapatkan SK promosi/mutasi



Hari pensiun/resign



Hari ulang perusahaan



Hari mulai OJT/KDMP



Karyawan mengikuti pelatihan



4 kemungkinan respon pada setiap moment that matter:

resp_1 : Saya senang apabila direspon (ex. diucapkan selamat/turut berduka oleh rekan kerja & management)

resp_2 : Saya senang bila diketahui rekan kerja (tanpa direspon)

resp_3 : Saya tidak ingin orang lain mengetahui, namun ingin diucapkan HC Apps secara personal

resp_4 : Saya tidak ingin ada yang tahu

Sebagian besar responden cenderung memilih resp_1 dibanding jawaban lain, dengan persentase 57% terhadap total jawaban. (resp_2 : 15%, resp_3 : 17%, resp_4 : 9%)

MTM	resp_1
1. Keluarga karyawan meninggal dunia	773
2. Hari ultah perusahaan	731
3. Hari Pernikahan Karyawan	667
4. Hari pensiun/resign	647
5. Hari Kelahiran Anak Karyawan	641
6. Keluarga tertimpa musibah/bencana	641
7. Keluarga inti dan/atau karyawan sakit	559
8. Hari mendapatkan SK promosi/mutasi	547
9. Menjelang Sidang/Wisuda Pendidikan Lanjut	515
10. Hari Anniversary Kerja	464
11. Hari mulai OJT/KDMP	463
12. Karyawan mengikuti pelatihan	407

- 773 Karyawan ingin direspon apabila keluarga karyawan meninggal dunia

MTM	resp_2
1. Karyawan mengikuti pelatihan	248
2. Keluarga inti dan/atau karyawan sakit	176
3. Hari mulai OJT/KDMP	172
4. Menjelang Sidang/Wisuda Pendidikan Lanjut	168
5. Hari mendapatkan SK promosi/mutasi	164
6. Hari Anniversary Kerja	156
7. Keluarga tertimpa musibah/bencana	153
8. Hari pensiun/resign	138
9. Hari ultah perusahaan	130
10. Hari Kelahiran Anak Karyawan	129
11. Keluarga karyawan meninggal dunia	113
12. Hari Pernikahan Karyawan	99

- 248 karyawan ingin rekan kerjanya mengetahui apabila mereka sedang mengikuti pelatihan

4 kemungkinan respon pada setiap moment that matter:

resp_1 : Saya senang apabila direspon (ex. diucapkan selamat/turut berduka oleh rekan kerja & management)

resp_2 : Saya senang bila diketahui rekan kerja (tanpa direspon)

resp_3 : Saya tidak ingin orang lain mengetahui, namun ingin diucapkan HC Apps secara personal

resp_4 : Saya tidak ingin ada yang tahu

MTM	resp_3
1. Karyawan mengikuti pelatihan	272
2. Hari mulai OJT/KDMP	263
3. Hari Anniversary Kerja	244
4. Hari mendapatkan SK promosi/mutasi	218
5. Menjelang Sidang/Wisuda Pendidikan Lanjut	193
6. Keluarga inti dan/atau karyawan sakit	178
7. Hari pensiun/resign	161
8. Keluarga tertimpa musibah/bencana	151
9. Hari Kelahiran Anak Karyawan	138
10. Hari Pernikahan Karyawan	138
11. Hari ultah perusahaan	123
12. Keluarga karyawan meninggal dunia	106

- 272 Karyawan ingin diucapkan secara personal saat mereka mengikuti pelatihan

MTM	resp_4
1. Hari Anniversary Kerja	156
2. Menjelang Sidang/Wisuda Pendidikan Lanjut	144
3. Hari mulai OJT/KDMP	122
4. Hari Pernikahan Karyawan	116
5. Hari Kelahiran Anak Karyawan	112
6. Keluarga inti dan/atau karyawan sakit	107
7. Karyawan mengikuti pelatihan	93
8. Hari mendapatkan SK promosi/mutasi	91
9. Keluarga tertimpa musibah/bencana	75
10. Hari pensiun/resign	74
11. Hari ultah perusahaan	36
12. Keluarga karyawan meninggal dunia	28

- 156 karyawan ingin hari anniversary kerjanya tidak diketahui oleh orang lain.

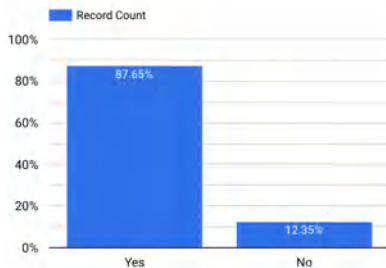
PERSIAPAN PENSIUN



Persiapan pensiun merupakan proses persiapan yang dilakukan oleh karyawan dalam memasuki masa pensiun. Adapun aktivitas yang biasanya dilakukan dalam proses ini adalah:

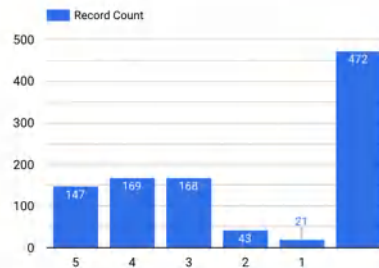
1. mengikuti pelatihan purnabhakti,
2. melengkapi dokumen-dokumen persiapan purnabhakti, dan
3. mendapatkan apresiasi dari rekan kerja serta
4. mendapatkan acara pelepasan.

Apakah perusahaan Anda mengkomodir program pensiun?



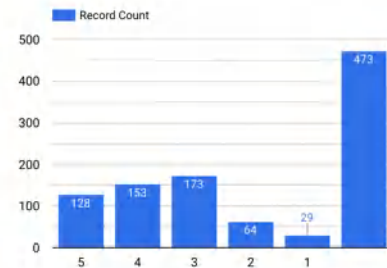
87.65% karyawan meyakini bahwa perusahaan mengkomodir program pensiun

Seberapa mudah Anda melakukan persiapan pensiun?

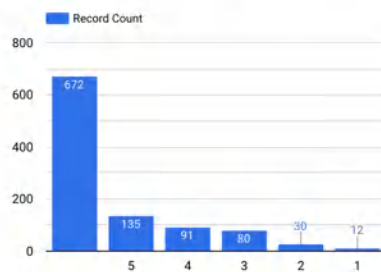


47% karyawan tidak mengisi kedua pertanyaan diatas, dikarenakan masih banyak karyawan yang belum menuju masa pensiun.

Seberapa jelas informasi mengenai hak dan tanggungjawab karyawan setelah pensiun?



Berikan nilai skala 1-5 untuk HC Apps yang Anda gunakan selama Proses Persiapan Pensiun (lewati bila tidak ada HC Apps yang digunakan)



HC Apps apa saja yang Anda gunakan pada Fase Persiapan Pensiun ini?

	keyword	count
1.	diarium	53
2.	-	28
3.	tidak ada	20
4.	retirement	16
5.	moana	15
6.	portal	15
7.	belum ada	9

Mengapa Anda memberikan nilai di atas?

Alasan untuk nilai/rating 1 atau 2:

alasan_1	Jumlah
1. informasi kurang	14
2. tidak ada komentar	3
3. belum tau HC Apps terkait	3
4. belum tahu	2
5. belum pernah pensiun	1
6. manfaat pensiun sangat ...	1
7. iya	1
8. belum mendekati masa ...	1

Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **tidak puas** terhadap journey:

1. Informasi kurang
2. Belum tau HC Apps terkait

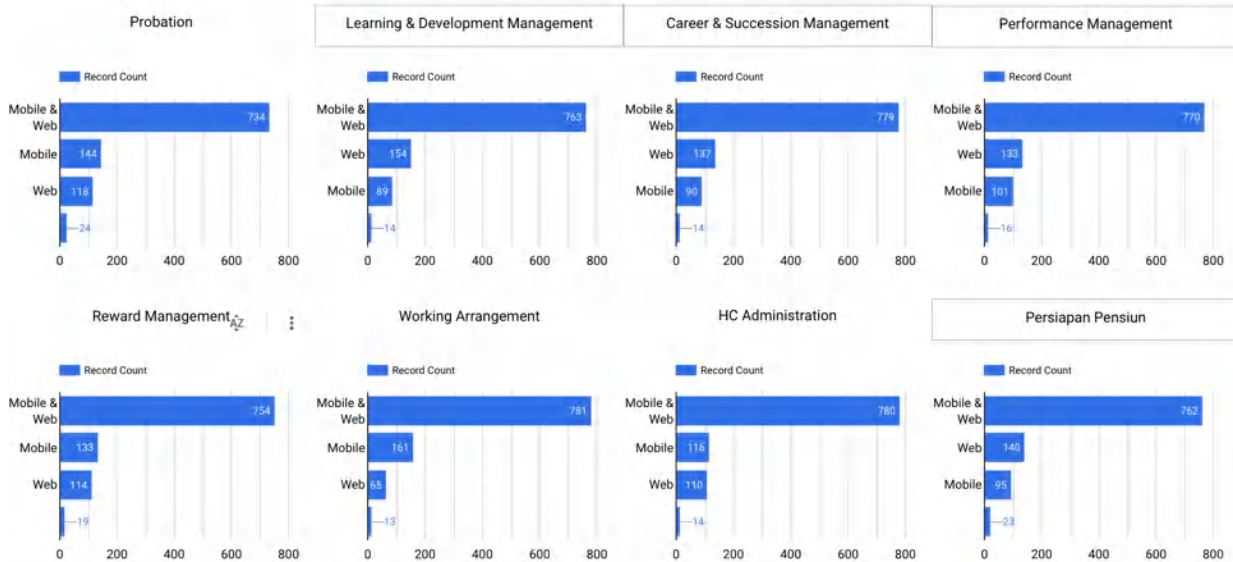
Alasan yang dikemukakan bagi responden yang **puas** terhadap journey:

1. MPP semakin transparan
2. kemudahan untuk mensubmit akun DPLK ke perusahaan
3. Aplikasi menunjukkan hitungan masa Pensiun

Top 3 Aplikasi yang digunakan dalam persiapan pensiun:

1. Diarium
2. tidak ada / belum tahu
3. retirement

Bagian ini menanyakan preferensi terkait HC Apps kepada Karyawan



Sebagian besar responden cenderung memilih agar seluruh Journey diakomodir oleh web apps dan mobile apps (>75% per journey)

Top 3 Journey yang karyawan inginkan ada sebagai mobile apps:
 1. Working Arrangement (161)
 2. Probation (144)
 3. Reward Management (133)

Top 3 Journey yang karyawan inginkan ada sebagai web apps:
 1. Learning & Development (154)
 2. Persiapan Pensiun (140)
 3. Career & Succession Management (137)

Keterangan:

: Karyawan lebih memilih web app

Apa harapan Anda tentang HC Super Apps Tel...	Record ...
1. -	11
2. lebih baik	6
3. lebih baik lagi	5
4. User friendly	3
5. .	3
6. lebih mudah diakses	3
7. Lebih baik lagi	3
8. lebih user friendly	3
9. semakin lebih baik	2
1. bagus	2
1. bisa lebih baik lagi	2
1. Di era digital ini, inovasi baru terus berkembang dan be...	2
1. Ok	2
1. Semoga HC ke depannya lebih baik dan terbuka	2
1. lengkap	2
1. user friendly	2
1. semoga lebih baik	2
1. mudah diakses	2
1. semoga makin keren	2
2. Semoga lebih baik lagi	2
2. lebih personal	2



1 : lebih dulu, 8: terakhir

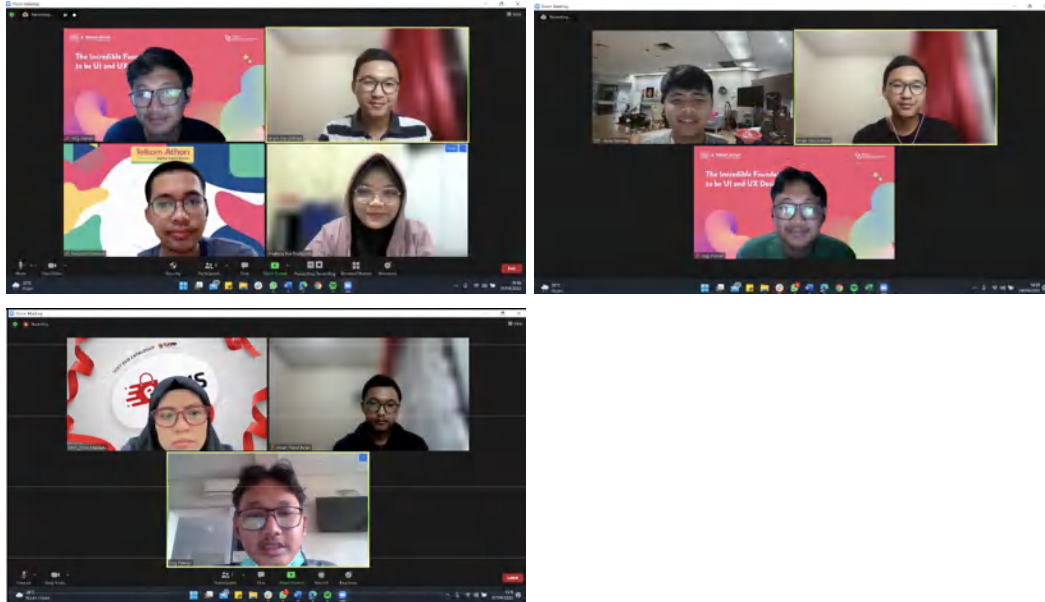


Hal ini menunjukkan bahwa urutan Journey, menurut karyawan, telah merepresentasikan urutan prioritas Journey yang harus dapat diakomodir HC Apps, **dimulai dari masa probation.**

30

B. KUALITATIF

Hasil dari interview direkap dan kemudian dianalisis bersama dengan hasil survey untuk merancang user persona dan user journey. Total 29 orang telah di-interview melalui video conference Zoom untuk pengumpulan data setiap journey. Beberapa dokumentasi interview:



V. EMPLOYEE JOURNEY

A. USER PERSONA

1) Karyawan Muda yakni Gen Z & Millennials (Kelahiran 1981 - 1996)

Milea

Demographic Info

- Usia : 29 Tahun
- Status : Lajang
- Lokasi Kerja : Jakarta
- Gaji : Rp 8.000.000
- Biaya Kost : Rp 2.500.000
- Lokasi Tinggal : Jaksel

About user

Milea adalah seorang yang idealis yang ingin berkontribusi untuk Indonesia dengan pekerjaannya. Tertarik menjadi bagian Telkom Group karena brandingnya sebagai BUMN dengan suasana kerja yang "cool" di sosial media.

Moods and Personality

- Introvert (low) / Extrovert (high)
- Analytical (low) / Creative (high)
- Fickle (low) / Loyal (high)
- Passive (low) / Active (high)

Frustration

- Hal yang lambat
- Informasi yang tidak jelas
- Segala hal yang rumit
- Pelanggaran privacy

Goals and Needs

- Sadar mengenai work-life balance dan mental health
- Karir yang bagus dan terarah
- Atasan yang dapat dicontoh
- Kesempatan untuk mengembangkan diri
- Rekan kerja yang asik
- Preferred device : PC / Laptop

Motivation

Speed, Chic / Instagrammable, Networking, Aktualisasi Diri, Rewards

2) Karyawan Senior yakni Gen X & Baby Boomers (Kelahiran <1981)

Bobby

Demographic Info

- Usia 50 tahun
- Menikah, 3 anak, paling besar sedang kuliah, paling kecil SMP
- PSA : Makassar
- Tinggal dirumah pribadi bersama keluarga

About the user

Bobby adalah karyawan Telkom Group yang sudah lama mengabdikan. Beliau telah merasakan bagaimana perkembangan Telkom dari dulu hingga sekarang. Saat ini Bobby menduduki posisi General Manager. Dikenal sebagai orang yang sabar dan berprestasi

Moods and Personality

- Introvert (low) / Extrovert (high)
- Analytical (low) / Creative (high)
- Fickle (low) / Loyal (high)
- Passive (low) / Active (high)

Frustration

- Tidak punya waktu dengan keluarga
- Ditarget sesuatu yang tidak akan tercapai
- Kurang orang
- Social & technology gap antar generasi

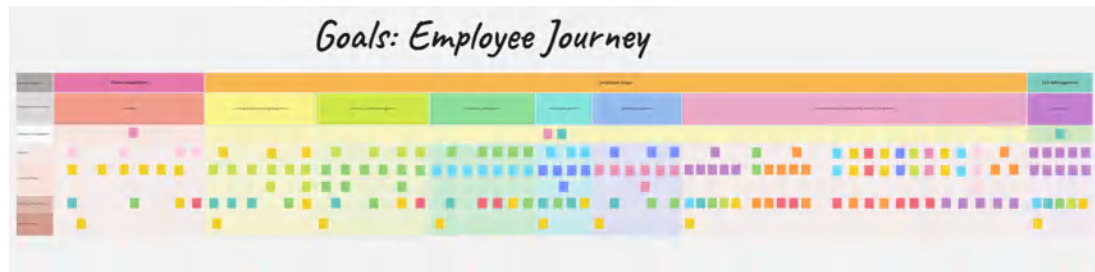
Goals and Needs

- work-life balance dan reward yang sesuai (apresiasi)
- Menyelesaikan pengabdian ke Telkom dan pensiun dengan tenang dan nyaman
- Fasilitas kesehatan untuk keluarga
- Perusahaan makin sukses kedepannya
- Preferred Device : Laptop (Web)

Motivation

- Comfort
- Tolerant Environment
- Membiayai Keluarga

B. EMPLOYEE JOURNEY



Cuplikan Employee Journey

Lebih lengkap dapat mengakses Link Miro berikut:

https://miro.com/app/board/uXjVO6ENA-A=/?share_link_id=312731626588

Tabel 1: Journey Probation

Journey	Probation					
Function	OJT		KDMP /Probation		Evaluasi OJT & KDMP /Probation	Pengangkatan Karyawan Tetap
Feature Needed	Mencari informasi terkait perusahaan dan tugas	Feature Personalized On Boarding Karyawan Baru & Pengenalan HC Apps	Cek tugas/ pekerjaan / activity & konsultasi atasan	Training	Penilaian masa OJT / KDMP /Probation	Notifikasi Penerimaan SK & Konsultasi HR
Prioritas per Journey	2	1	3	4	5	6
Prioritas Global	1					

User Journey Learning & Development Management

Journey	Learning & Development Management										
Function	Coaching dengan atasan			Training dan pengembangan diri						Penugasan khusus	
Feature Needed	Fitur menu coaching supaya data history coaching terekam dan termonitoring.	Reminder coaching sesuai peraturan perusahaan (min 1x dalam 6 bulan)	Informasi mengenai coaching secara lengkap	Ada fitur mengenal action training agar journeynya bisa transparan. Contoh bisa dibuat raport digital kita dan inline dengan posisi kita	Dapat memunculkan referensi sesuai keyword yang diinputkan dalam mencari pelatihan	Dapat mengetahui plan training di masing-masing unit	Pelatihan yang berimbang	Dapat melakukan request training, khususnya atasan terhadap bawahannya	Video Learning	Mendapatkan notifikasi / badge penugasan khusus	Flag Penugasan Khusus / Pelatihan agar karyawan bisa fokus
Prioritas per Journey	1	2	3	6	7	8	5	9	4	11	10
Prioritas Global	2										

User Journey Career & Succession Management

Journey	Career & Succession Management					
Function	Dipersiapkan untuk peran/ posisi baru		Assessment, Fit and Proper Test		Mempersiapkan transfer knowledge kepada pengganti posisi eksisting	Menerima SK Promosi / Mutasi
Feature Needed	Mengupdate data pencapaian	Membuat career plan	Web untuk mengerjakan assessment	Pembekalan skill yang dibutuhkan untuk posisi baru	Handover Form	Dapat melihat history SK
Prioritas per Journey	1		2		3	4
Prioritas Global	3					

User Journey Performance Management

Journey	Performance Management						
Function	Mendapat konseling performansi & pengembangan diri			Planning	Evaluasi	Upload Evidence CBHRM	Penilaian CBHRM 360 derajat
Feature Needed	Reminder utk konseling performansi	Pengisian aktivitas pekerjaan untuk penilaian performansi	Perencanaan karir	Membuat OKR setiap 3 bulan / SKI setiap 1 tahun	Melakukan evaluasi OKR setiap 3 bulan / NKI setiap 2 tahun	Unggah bukti CBHRM	Melakukan penilaian kepada atasan, bawahan, dan rekan kerja
Prioritas per Journey	1			4	4	3	2
Prioritas Global	4						

User Journey Reward Management

Journey	Reward Management									
Function	Mendapatkan rekognisi atas pencapaian				Kesempatan mengikuti program beasiswa		Informasi seputar Kompetisi tidak hanya di Internal tetapi di BUMN secara keseluruhan	Menjuarai kompetisi di internal Telkom Group	Menjuarai kompetisi eksternal Telkom Group	
Feature Needed	Dashboard pencapaian & reward yang diterima karyawan.	Dapat mengcustom apakah pencapaian kita bisa di publikasi atau private	Atasan/GM dapat melakukan create terkait pencapaian yang bersifat performansi ke Individu (performansi terbaik, Satgas dll)	integrasi dan download file via mobile terkait update semua data yang sudah di capai	informasi yang berhubungan dengan beasiswa	Plan karyawan yang ingin mendapatkan beasiswa atau melanjutkan sekolah (seperti plan karir di ingenium)	Majalah seputar Reward yang didapat oleh Telkom, Intruksi manajemen ataupun karyawan-karyawan yang berprestasi secara rutin agar bisa memotivasi karyawan lainnya	informasi mengenai kompetisi internal yang sedang berjalan	informasi mengenai kompetisi eksternal yang sedang berjalan	
Prioritas per Journey	5	6	7	1	8	9	2	3	4	
Prioritas Global	5									

User Journey Working Arrangement

Journey	Working Arrangement					
Function	Mengajukan Flexible Working Arrangement (FWA)			Working From Home		Konseling Workilife-Balance
Feature Needed						
	Pengajuan jadwal FWA	Approve jadwal FWA bawahan/tim	Monitor status FWA Team	Reminder Lapor Posisi 2 kali	Lapor kondisi kesehatan 2 kali pada checkin checkout	Konseling Psikolog melalui With-U
Prioritas per Journey	1			2		3
Prioritas Global	6					

User Journey HC Administration & Moments That Matter (MTM)

Journey	HC Administration (1)									
Function	Presensi					Update Kesehatan	Laporan Kegiatan			
Feature Needed										
	Reminder Checkin & Checkout	Checkin & Checkout	Tracking Location with Geofencing	Report Durasi Bekerja (berapa jam)	Jam kerja shiftin	Health Status	Activity/Timesheet	Reminder input aktivitas harian	Delegation	Lapor/ Upload Evidence Activity
Prioritas per Journey	2	1	3	4	5	6	7	13	16	8
Prioritas Global										

Journey	HC Administration (2)									
Function	Lapor Posisi	Events	Bantuan	Melihat Peraturan Terbaru	Surat Menyurat	Perijinan	Adm Perjalanan Dinas	Monitoring Asuransi	Employee Club	Pelaporan Pajak
Feature Needed										
	Lapor Posisi	Meeting/Event Invitation	Helpdesk & Tracking	HC Wiki	Nota Dinas	Cuti & Approval	Pengajuan SPPI	Saldo Asuransi	Flow pendaftaran employee club	Download bukti
Prioritas per Journey	10	11	9	14	17	15	12	21	18	19
Prioritas Global	7									

Journey	Moment That Matters		
Function	Moment That Matters		
Feature Needed	<ul style="list-style-type: none"> - Ucapan Ulang Tahun - Pernikahan - Kelahiran Anak - Sidang/ Pendidikan Lanjut 	<ul style="list-style-type: none"> - Ucapan telah selesai ISOMAN (Ucapan sembuh/sehat) - Keluarga inti/karyawan sakit - Keluarga karyawan meninggal dunia - Keluarga tertimpa musibah 	<ul style="list-style-type: none"> Ucapan lain : - Hari anniversary kerja - SK Promosi/mutasi - Hari pensiun/resign - Hari ulangtahun perusahaan - Hari mulai OJT / KDMP
Prioritas per Journey	20		
Prioritas Global			

User Journey Retirement / Persiapan Pensiun

Journey	Retirement				
Function	Pengajuan Masa Persiapan Pensiun (MPP)	Upload dokumen terkait kebutuhan Pensiun	Informasi terkait Hak Pensiun	Pelatihan Masa Persiapan Pensiun	P2TEL
Feature Needed	Input data terkait masa persiapan pensiun yang akan disampaikan kepada atasan atau GM (1 bulan - 6 Bulan)	Upload Dokumen terkait SK awal dan SK terakhir	- Informasi terkait Uang Pensiun - Fasilitas kesehatan terkait Pensiun - Uang Saku utk kembali ke daerah Asal	Pelatihan Masa Persiapan Pensiun	Informasi dan bergabung dengan organisasi P2TEL sebagai silaturahmi dan saling support antar P2TEL
Prioritas per Journey	5	3	1	2	4
Prioritas Global	8				

Pain Points dan Masukan untuk HC Apps Eksisting

Journey	Probation					
Function	OJT		KDMP / Probation		Evaluasi OJT & KDMP / Probation	Pengangkatan Karyawan Tetap
Feature Needed	Mencari informasi terkait perusahaan dan tugas	Feature Personalized On Boarding Karyawan Baru & Pengenalan HC Apps	Cek tugas/ pekerjaan / activity & konsultasi atasan	Training	Penilaian masa OJT / KDMP / Probation	Notifikasi Penerimaan SK & Konsultasi HR
HC Apps Eksisting	Portal Telkom	HC Wiki	-	Diarium	mydigilearn	-
Pain Points	- Kebingungan dan kesulitan mendapatkan informasi terkait perusahaan, HC Apps yang digunakan, tugas probation, bahkan alur dari probation itu sendiri. - Masa probation terlalu lama dan juga kurang maksimal ketika dilakukan secara WFH	- Kebingungan mendapatkan informasi perusahaan termasuk aturan/struktur organisasi, HC Apps, dan dampak pengisian di HC Apps	- Khawatir dalam mengambil keputusan dalam beberapa tugas/pekerjaan - Tugas/ pekerjaan tidak jelas	Kurangnya briefing dan tidak mendapatkan trainer atau mentor yang membimbing dan mengarahkan secara penuh dan merata	- Kurang mendapatkan monitoring - Penilaian kurang jelas - Kurang briefing	Penjelasan status karyawan tidak jelas serta penempatan tidak memperhatikan minat karyawan
Masukan	Informasi terkait tugas-tugas organisasi juga lebih diperjelas karena adanya rolling tiap divisi	Informasi topologi dan alur dan skema proses probation itu harus jelas tahapannya		Mendapatkan briefing dari mentor atau trainer untuk membimbing dan mengarahkan	Ada fitur Evaluasi per-karyawan serta monitoring, sehingga penilaian lebih transparan	Pada notifikasi SK terdapat fitur konsultasi HR utk berdiskusi perihal status dan penempatan
Masukan Kebijakan	- Menggabungkan semua HC Apps internal dan eksternal Telkom Group dalam satu aplikasi. Misalnya absensi di HC Apps internal Sigma nge link ke Diarium. - Menerapkan masa probation secara online/WFH dengan baik					Penetapan sesuai dengan role
Prioritas per Journey	2	1	3	4	5	6
Prioritas Global	1					

Journey	Learning & Development Management										
Function	Coaching dengan atasan			Training dan pengembangan diri					Penugasan khusus		
Feature Needed	Fitur menu coaching supaya data history coaching terlekat dan termonitoring	Reminder coaching sesuai peraturan perusahaan (min 1x dalam 6 bulan)	Informasi mengenai coaching secara lengkap	Ada fitur mengenai action training agar journeynya bisa transparan. Contoh bisa dibuat report digital kita dan inline dengan posisi kita	Dapat memunculkan referensi sesuai keyword yang dirumput dalam mencari pelatihan	Dapat mengetahui plan training di masing-masing unit	Pelatihan yang berimbang	Dapat melakukan request training, khususnya atasan terhadap bawahannya	Video Learning	Mendapatkan notifikasi / badge penugasan khusus	Flag Penugasan Khusus / Pelatihan agar karyawan bisa fokus
HC Apps Eksisting	Ingenium	-	HC Wiki	-	mydiglearn & Digital Learning	-	-	-	mydiglearn & Digital Learning		
Pain Points	<ul style="list-style-type: none">- Coaching belum pernah dilakukan secara formal- Apps nya tidak mengkomodifikasi kebutuhan. Misalnya action di journey ini yaitu coaching dikerjakan secara manual.- Tidak ada notifikasi khusus atau kebutuhan karyawan setiap coaching- Tidak ada dokumentasi lengkap/ ketekunan dokumentasi terhadap orang yang dia coaching dan melakukan coaching, sehingga jika ada pengeseran orang, atasan tidak dapat melakukan analisa			<ul style="list-style-type: none">- Training tidak sesuai jobdesk- Bingung apakah ketika mengikuti training dan penugasan khusus ini menjadi fokus utama bekerja atau multitasking dengan operasional pekerjaan sekarang- Mau menambah knowledge tetapi hasilnya ngga lengkap- Tampilan UI kurang menarik dan kurang user friendly		<ul style="list-style-type: none">- Terkadang ada beberapa orang yang sudah pernah mengikuti pelatihan yang sama dalam waktu yang tidak terlalu jauh- Alasan dapat mengetahui off yang sudah dan belum melakukan training		<ul style="list-style-type: none">- Terkadang ada beberapa orang yang sudah pernah mengikuti pelatihan yang sama dalam waktu yang tidak terlalu jauh	<ul style="list-style-type: none">- Terjadi banyak materi video tidak efektif karena bisa di skip.	<ul style="list-style-type: none">- Dapat terintegrasi dengan Ingenium	<ul style="list-style-type: none">- Training/ penugasan khusus harusnya membuat karyawan fokus pada hal tersebut saja, jangan dijadikan karyawan menjadi multitasking.
Masukan	Lebih bagus ada platform nya untuk bisa lihat history dan track record pas coaching	Merasa bahwa coaching itu penting, namun tidak pernah dia coaching oleh atasan	Informasi terkait standarisasi coaching dan kebutuhan terhadap coaching	Menjadikan seluruh kegiatan Training menjadi terintegrasi, mulai dari sertifikatnya, hasil trainingnya dan pesertanya	Data base terkait dengan kebutuhan training di setiap individu karyawan dalam satu unit	Pembagian Training yang merata, khususnya untuk karyawan yang membutuhkan ilmu baru	Materi learning dapat lebih update lagi	Fitur coaching dapat ditambahkan pada menu My Diglearn			
Masukan Kebijakan			Informasi terkait dengan kebutuhan coaching disampaikan dalam diarium terkait pentingnya coaching, tata cara coaching dll		Training diatur sesuai job description						
Prioritas per Journey	1	2	3	6	7	8	5	9	4	11	10
Prioritas Global	2										

Journey	Career & Succession Management					
Function	Dipersiapkan untuk peran/ posisi baru		Assessment, Fit and Proper Test		Mempersiapkan transfer knowledge kepada pengganti posisi eksisting	Menerima SK Promosi / Mutasi
Feature Needed	Mengupdate data pencapaian	Membuat career plan	Web untuk mengerjakan assessment	Pembekalan skill yang dibutuhkan untuk posisi baru	Handover Form	Dapat melihat history SK
HC Apps Eksisting	Ingenium	Diarium, Portal, HC Sigma, CBHRM	Asistum	DJM	-	-
Pain Points	- Proses & kandidat untuk promosi/mutasi tidak transparan, merasa bingung karena apakah pengisian data update pada ingenium dijadikan bahan rekomendasi oleh manajemen dalam promosi/mutasi. - Banyak karyawan yang merasa performansi yang bagus tidak menjamin promosi lebih cepat, hanya urut kacang saja	Mutasi & promosi kurang jelas periode waktunya ada yang terlalu lama & ada yang mendadak	Belum ada fitur yang mengatur persiapan posisi baru	- Sejahter ini masih secara manual, proses regenerasi belum maksimal - Berita tentang promosi/mutasi karyawan terkadang ada yang terlalu mendadak, sehingga transfer knowledge tidak optimal - Diperlukan logbook untuk tracking SOP pekerjaan, sehingga ketika ada regenerasi dapat belajar dari logbook tersebut.	- Pemberian SK terkadang tidak sesuai dengan penugasan yang diberi atasan - SK masih menggunakan tanda tangan basah, dapat diintegrasikan dengan tanda tangan digital	
Masukan	Memiliki tampilan dashboard yang menggambarkan performansi pekerjaan kita	Fitur track feedback dari HR terhadap inputan career plan/update CV di HC App	Fitur untuk menampilkan transparansi proses pemilihan kandidat (talent pool)	Perlu platform berisi SOP pekerjaan agar transfer knowledge lebih terdigitisasi		
Masukan Kebijakan	Kejelasan tindak lanjut pengisian karir plan atau data-data kepada karir	- Kejelasan timeline dari masing-masing karyawan & meningkatkan koordinasi antara HR & atasan - Manajemen ekspektasi karyawan dalam promosi, aplikasi dapat menunjukkan status apakah karyawan sudah siap promosi/belum, dan apa yang harus mereka lakukan	Transparansi data talent pool dalam pemilihan kandidat	Untuk anak perusahaan, Sigma masih belum menggunakan Diarium, kedepannya diintegrasikan saja antar HR secara terpusat	Proses Transfer Knowledge dibuat lebih formal (ada tenggat waktu dan mekanismenya)	SK masih menggunakan tanda tangan basah, dapat diintegrasikan dengan tanda tangan digital
Prioritas per Journey	1		2		3	4
Prioritas Global	3					

Journey	Performance Management						
Function	Mendapat konseling performansi & pengembangan diri			Planning	Evaluasi	Upload Evidence CBHRM	Penilaian CBHRM 360 derajat
Feature Needed	Reminder utk konseling performansi	Pengisian aktivitas pekerjaan untuk penilaian performansi	Perencanaan karir	Membuat OKR setiap 3 bulan / SKI setiap 1 tahun	Melakukan evaluasi OKR setiap 3 bulan / NKI setiap 2 tahun	Unggah bukti CBHRM	Melakukan penilaian kepada atasan, bawahan, dan rekan kerja
HC Apps Eksisting	-	Diarium	Ingenium	SKI, Diarium	NKI, Diarium	CBHRM	CBHRM
Pain Points	Informasi dalam mendapatkan konseling dan pengembangan diri masih abu-abu, khususnya di WITEL	Performansi kerja tidak dikelola dengan baik. Aktivitas karyawan tidak dimonitoring dan pengisian aktivitas harian tidak di boosting untuk diisi oleh karyawan.	Webnya masih kurang responsive ketika ada error issue dan secara UX masih kurang	Merasa hanya formalitas saja, OKR /NKI dibuat asal-asalan, Aplikasi OKR error	Evaluasi penilaian OKR individu mengikuti penilaian Unit, jadi tidak sinkron	Masih kurang responsive ketika ada error issue	- Aplikasi masih kurang responsive ketika ada error issue - Kadang mendapatkan peer yang random - Penilaian membutuhkan waktu yang cukup lama
Masukan	Diarium menyediakan program konseling untuk karyawan karena ini cukup penting untuk membantu mental health para karyawan.	Aktivitas kerja karyawan bisa dimonitoring oleh dirinya sendiri, rekan kerja, dan atasan agar terlihat performansi bekerjanya	Follow up data yang sudah diinputkan di Ingenium ditindaklanjuti untuk	Setap perubahan ski, nki ke okr ada real time progressnya untuk mengetahui apa yang kita lakukan dan progressnya berapa	Setap perubahan ski, nki ke okr ada real time progressnya untuk mengetahui apa yang kita lakukan dan progressnya berapa persen.	Aplikasi Kampion kadang suka lama melakukan approval	Menambahkan penjelasan point per point yang mengarah ke scoring kita mungkin bisa di optimalisasi.
		Menyantumkan evidence atau bukti pada setiap aktivitas tertentu		Berikan urgensi / kebutuhan supaya OKR benar-benar dijalankan dengan baik			
		Halaman activity mungkin bisa meng assign pekerjaannya langsung					
Masukan Kebijakan	Konseling performansi dan pengembangan diri bisa diajukan oleh karyawan kepada atasan ataupun sebaliknya	Pengisian aktivitas harian lebih di boost dengan peringatan setiap setelah absen CI, khususnya bagi karyawan yang WFH mungkin bisa diwajibkan			Penilaian performansi individu dan unit dibedakan		
Prioritas per Journey	1			4	4	3	2
Prioritas Global	4						

Journey	Reward Management							
Function	Mendapatkan rekognisi atas pencapaian				Kesempatan mengikuti program beasiswa		Informasi seputar Kompetisi tidak hanya di Internal tetapi di BUMN	Menjajal kompetensi di internal Telkom Group
Feature Needed	Dashbord pencapaian & reward yang diterima karyawan.	Dapat mengustom apakah pencapaian kita bisa di publikasi atau private	Atasan/GM dapat melakukan create terkait pencapaian yang bersifat performansi ke individu (performansi terbaik, Satgas dll)	Integrasi dan download file via mobile terkait update semua data yang sudah di capai	Informasi yang berhubungan dengan beasiswa	Plan karyawan yang ingin mendapatkan beasiswa atau melanjutkan sekolah (seperti pita karir di ingenium)	Majalah seputar Reward yang didapat oleh Telkom, termasuk management ataupun karyawan-karyawan yang berprestasi secara rutin agar bisa memotivasi karyawan lainnya	Informasi mengenai kompetisi internal yang sedang berjalan
HC Apps Eksisting	Ingenium	Ingenium	-	-	scholarship	-	-	-
Pain Points	- Diaktikannya kembali reward lama kerja misal (5 Tahun, 10 Tahun)			Setiap F&P kita harus membuat rekapan Prestasi secara manual, seharusnya bisa langsung dilakukan dan diilat oleh juri melalui suatu aplikasi yang saling ter integrasi dengan pelatihan, masa kerja dan pendidikan	- Tidak dapat informasi seputar beasiswa dan telkom secara end to end - Informasi yang ditampilkan pada HC Wiki masih terlalu panjang, tidak mudah dibaca.	- Kesulitan untuk koordinasi dengan HC jika ingin cuti pendidikan		- Tidak ada informasi mengenai kompetisi yang sedang berjalan, akhir kompetisi seperti siapa pemenangnya, inovasinya apa.
Masukan	Rekognisi yang didapatkan bisa dalam bentuk sertifikat, atau menjadi pembicara yang dapat				Akan lebih mudah journey ini dijadikan dalam 1 aplikasi saja seperti di Diarium. Di dalamnya bisa ada informasi mengenai beasiswa, dll. Untuk upload sertifikat, submit			Setiap yang memenangkan kompetisi seperti di Hackidea atau Ideabox dapat di go public mulai dari karyawan inovasi apa yang dibuat, teamnya siapa saja, dll. Supaya kita bisa mengetahui dan terborong masa mendatang.
					Mendapatkan bounding sampai bisa mendapatkan beasiswa tersebut.			Ingin ada pride dari Telkom Group itu sendiri. Contohnya seperti dapat di publikasi di aplikasi Telkom seperti di Diarium agar bisa dilihat oleh karyawan lainnya.
					Informasi terkait masterplan kebutuhan mapping jurusan karyawan atau tenaga AHLI			
Masukan Kebijakan								
Prioritas per Journey	5	6	7	1	8	9	2	3
Prioritas Global	5							

Journey	Working Arrangement					
Function	Mengajukan Flexible Working Arrangement (FWA)			Working From Home		Konseling Worklife-Balance
Feature Needed	Pengajuan jadwal FWA	Approve jadwal FWA bawahan/tim	Monitor status FWA Team	Reminder Laporan Posisi 2 kali	Lapor kondisi kesehatan 2 kali pada checkin checkout	Konseling Psikologi melalui With-U
HC Apps Eksisting	Diarium, Moana (Telkomsel)			Diarium, Moana	Diarium, Moana	With-U / Diarium
Pain Points	Pengajuan FWA di Diarium membingungkan menunya karena menu atau fitur yang ada di Diarium cukup banyak. Harapannya dapat dipermudah aja sih dibuat user friendly.			Notifikasi reminder pop up kadang tidak muncul dan menyebabkan tidak tepat waktu untuk absen		- Tidak tahu bagaimana mendaftar With-U, kurang sosialisasi terkait adanya platform With-U karena banyak yang belum tahu
Masukan	Pengajuan FWA harus lebih fleksibel, karena jika 1 minggu sebelumnya terkendala banyak jadwal yang akhirnya mendadak untuk WFO karena tidak mungkin rasanya harus menunggu terlebih dahulu selama 1 minggu. Tidak mudah untuk mengubah jadwal/posisi FWA dan implementasinya tidak sesuai, sering dianggap tidak disiplin			Waktu lapor posisi diperpanjang dan diberikan menu chat interaktif		
Masukan Kebijakan	Perbaikan culture lingkungan kerja. Walaupun dari peraturan dianjurkan WFH, realitanya di kantor hampir selalu full & diperintah untuk WFO, jadi untuk melakukan pengajuan FWA segan, yang WFH cenderung dianggap buruk. - Perlu juga adanya support atau pengertian dari leader agar tidak percuma adanya layanan seperti ini namun realitanya tidak berjalan, HR harus proaktif terkait mental health awareness dan dikomunikasikan dengan atasan & senior leader - HR harus tegas terhadap kebijakan FWA, karena cenderung atasan membuat aturan untuk WFO dan tidak sesuai anjuran HCBP			- Senior leader untuk mendorong WFH ini agar betul-betul di terapkan sesuai aturan NDE HCBP, karena masih sering menyuruh datang ke kantor - Ada beberapa kasus dimana di kantor ada yang berinfeksi covid, namun disuruh WFO - Sebagian responden berpendapat WFH meningkatkan Work-Life Balance, Namun ada juga yang Work-Life Balancenya terganggu akibat disuruh bekerja di luar jam kerja/weekend, atau meeting > 1 di waktu yang sama		Lebih diperbanyak sosialisasi terkait awareness, baik proaktif dari HR, atasan, maupun psikolog
Prioritas per Journey	1			2		3
Prioritas Global	6					

Journey	HC Administration (1)									
Function	Presensi					Update Kesehatan	Laporan Kegiatan			
Feature Needed	Reminder Checkin & Checkout	Checkin & Checkout	Tracking Location with Geofencing	Report Durasi Bekerja (berapa jam)	Jam kerja shiftin	Health Status	Activity/Timesheet	Reminder input aktivitas harian	Delegation	Lapor/ Upload Evidence Activity
HC Apps Eksisting	Diarium, Moana (Telkomsel)	Diarium, Moana / Portal HC (Telkomsel)	Diarium, Moana (Telkomsel)	-	Diarium	Diarium, Health Tracking (Sigma -	Diarium	-	Diarium	Diarium
Pain Points	Notifikasi reminder kadang tidak muncul dan menyebabkan tidak tepat waktu untuk absen		- Fitur check-in atau check-out harapannya bisa lewat desktop/webiste karena ketika Handphone lowbat atau sedang error jadi tidak bisa absen.			Kewalahan karena laporan kesehatan yang berulang bagi karyawan Telkom Group	- Kewalahan karena input aktivitas dilakukan satu persatu - Kewalahan dengan pembagian workload kurang merata			Bingung dengan template pelaporan aktivitas masih berubah-ubah dan cenderung mengisi hal sama di berbagai platform
Masukan	Supaya ada pengingat cico meskipun tidak buka aplikasi		Moana absensi CICO ada fitur geofencing juga			Update Kesehatan di Sigma setiap hari baik libur/off ataupun bekerja. Info kesehatan dan suhu tubuh lengkap	Kurang efektif dalam menginput aktivitas karena dilakukan satu persatu	Perlu reminder aktivitas pas mau memasuki end-date nya		Sosialisasi assign pekerjaan di activity Diarium sangat kurang sehingga di Sigma tidak pernah digunakan
Masukan Kebijakan	Reminder disesuaikan dengan shift kerja karyawan, termasukkalau overtime lupa CO karena notifikasinya hanya sampai jam 6		Karyawan Telkom jarang menggunakan Diarium. Paling kalau ada training dari Telkom Group			Lapor kesehatan double, harusnya 1 kali saja dalam 1 hari	Bulu progress dan monitoring aktivitasnya juga			Evidence opsional karena tidak semua aktivitas ada dokumennya (sesuai kebutuhan saja)
	- Alert/notifikasi check in dan check out sebaiknya juga ada di desktop, karena bisa saja bekerja di desktop tapi tidak monitor hp					Lapor kesehatan dilakukan 1 kali dengan lengkap (Bulu tubuh, keluarga dll)	Diarium kurang komprehensif. Activity nggak bisa ngetag orang cuma bisa merugaskan di aktivitas jadi tidak bisa berkesinambungan (tag)			
Prioritas per Journey	2	1	3	4	5	6	7	13	16	8
Prioritas Global										

Journey	HC Administration (2)									
Function	Lapor Posisi	Events	Bantuan	Melihat Peraturan Terbaru	Surat Menyurat	Perijinan	Adm Perjalanan Dinas	Monitoring Asuransi	Employee Club	Pelaporan Pajak
Feature Needed	Lapor Posisi	Meeting/Event Invitation	Helpdesk & Tracking	HC Wiki	Nota Dinas	Cuti & Approval	Pengajuan SPPD	Saldo Asuransi	Flow pendaftaran employee club	Download bukti SPT
HC Apps Eksisting	Diarium	Diarium	Diarium	HC Wiki	Diarium, NDE	Cuti Online	Diarium, SPPD Online	-	Diarium	- Langsung dari Web Pajak
Pain Points	Was-was dengan wording karena disebut tidak disiplin	Kewalahan karena aplikasi tidak mengakomodir untuk bekerja WFH, set up meeting unit dan hubungi masing-masing delegasi	Bingung dengan proses yang cukup lama dan informasi yang kurang jelas serta karyawan HC yang kurang friendly dan interaktif				SPPD tidak terakomodir karena lupa simpan tiket			
Masukan	Fitur Lapor posisi kalau lupa laporan dibuang tidak disiplin. Wordingnya kurang pas.	Bisa cek agenda meeting rekan lainnya	Lapor Helpdesk tidak ada kejelasan, kalau di Diarium cuma dapat ticketingnya saja				Cuti namun masih tetap diperintahkan untuk bekerja oleh atasan	Fitur yang dibutuhkan saldo asuransi yang terasisa / berapa spend fasilitas kesehatan/asuransi yang sudah dipakai		
	Telkomsel tidak perlu update posisi dan kesehatan (hanya saat CICO saja)		Helpdesk pengalaman lama solvenya							
Masukan Kebijakan			Menyediakan "Visibility of Status" terhadap proses laporan kepada helpdesk							
Prioritas per Journey	10	11	9	14	17	15	12	21	18	19
Prioritas Global	7									

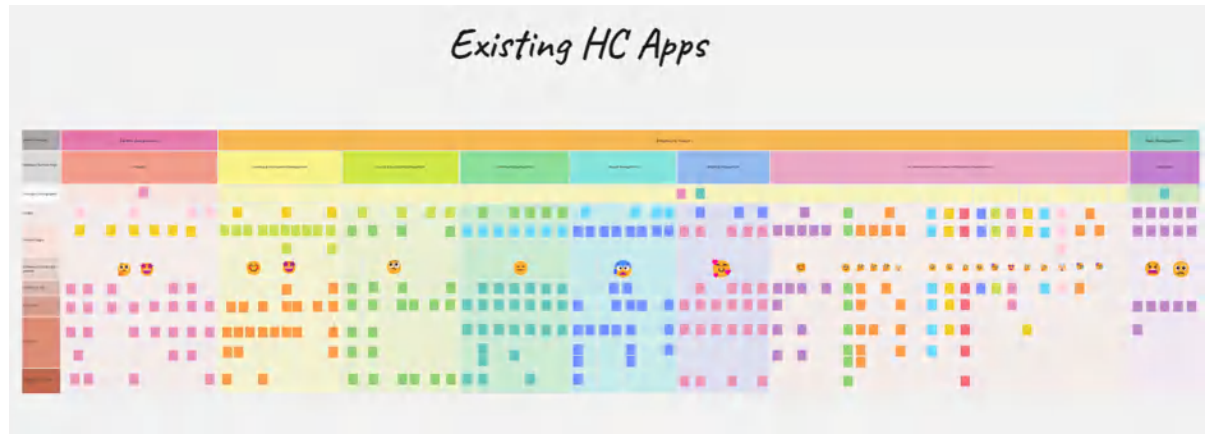
Journey	Moment That Matters		
Function			
Feature Needed	- Ucapan Ulang Tahun - Pernikahan - Kelahiran Anak - Sidang/ Wisuda Pendidikan Lanjut	- Ucapan telah selesai ISOMAN (Ucapan sembuh/sehat) - Keluarga inti/karyawan sakit - Keluarga karyawan meninggal dunia - Keluarga tertimpa musibah	Ucapan lain : - Hari anniversary kerja - SK Promosi/mutasi - Hari pensiun/resign - Hari ulangtahun perusahaan - Hari mulai OJT / KDMP
HC Apps Eksisting	Diarium	-	-
Pain Points			
Masukan	Pilihan Karyawan untuk mempublikasikannya atau tidak (privacy)		
Prioritas per Journey	20		
Prioritas Global			

Journey	Retirement				
Function	Pengajuan Masa Persiapan Pensiun (MPP)	Upload dokumen terkait kebutuhan Pensiun	Informasi terkait Hak Pensiun	Pelatihan Masa Persiapan Pensiun	P2TEL
Feature Needed	Input data terkait masa persiapan pensiun yang akan disampaikan kepada atasan atau GM (1 bulan - 6 Bulan)	Upload Dokumen terkait SK awal dan SK terakhir	- Informasi terkait Uang Pensiun - Fasilitas kesehatan terkait Pensiun - Uang Saku utk kembali ke daerah Asal	Pelatihan Masa Persiapan Pensiun	Informasi dan bergabung dengan organisasi P2TEL sebagai siaturahmi dan saling support antar P2TEL
HC Apps Eksisting	Retirement				
Pain Points	Pengajuan masa persiapan pensiun terkadang lebih sering ditolak, padahal masuk dalam hak seorang karyawan	Sulit mendapatkan dokumen aslinilang, setiap dokumen seharusnya sudah masuk dalam database HC	Informasi secara lengkap terkait Hak yang didapatkan oleh pensiunan dan dapat didapatkan dengan mudah	Pelatihan masa pensiun tidak hanya dilakukan menjelang akhir pensiun, melainkan beberapa lama (1-5 tahun) sebelum pensiun sehingga setiap karyawan juga dapat menyiapkan dengan baik dan tidak terjadi post power syndrome	Informasi yang kurang terkait P2TEL dan sinergi dengan karyawan yang masih aktif masih kurang
Masukan	Informasi terkait kewajiban dan Hak di sampaikan secara detail kemudahan sistem dalam upload & pengelolaan dokumen	- Update dokumen individu seperti SK dan pergerakan mutasi	Penyefaraan dan hak kesehatan khususnya pensiun di daerah yang tidak ada yakesnya	- Masukan terhadap pelatihan masa persiapan pensiun dapat dilakukan secara online dan offline secara berkala terhadap plan pensiun	Masih terjadi gap antara PT2TEL dan karyawan Telkom, dibuatkan program untuk saling bersinergi dan transfer knowledge dari karyawan yang lebih senior
Masukan Kebijakan			Diberikan kejelasan informasi Pensiun	Dipersiapkan juga untuk menghadapi Post Power Syndrome	
Prioritas per Journey	5	3	1	2	4
Prioritas Global	8				

Prioritas development fitur berdasarkan journey:

1. Probation
2. Learning & Development Management
3. Career & Succession Management
4. Performance Management
5. Reward Management
6. Working Arrangement
7. HC Administration & Moments That Matter
8. Retirement / Persiapan Pensiun

C. EXISTING HC APPS



Cuplikan Analisis Existing HC Apps

Lebih lengkap dapat mengakses Link Miro berikut:

https://miro.com/app/board/uXjVO6ENA-A=?share_link_id=312731626588

VI. LAMPIRAN

1) MASUKAN KARYAWAN

1. Masukan terkait keseluruhan aplikasi HC Telkom Group
 - a. Harapannya setiap aplikasi bisa saling terintegrasi atau dijadikan satu saja di salah satu aplikasi untuk semua journeynya
 - b. Aplikasi internal (Sigma) dan Diarium agar terintegrasi. Lebih enak aplikasinya 1 saja untuk semua karyawan Telkom Group karena sekarang repot kebanyakan aplikasi
 - c. Aplikasi dan fitur di satu aplikasi saja
 - d. Aplikasi HC (Telkomsel) ini tersebar dan merasa kebingungan karena tidak ada integrasi aplikasi HC Telkom dengan Telkomsel
 - e. Perlu diperjelas fungsi dan efek penggunaan HC Apps, misalnya karyawan belum mengerti efek absen di Diarium itu untuk apa, karena sejauh ini tidak ada efeknya
 - f. Banyak anak perusahaan yang belum sering menggunakan Diarium Telkom Group karena kurang sosialisasi cara penggunaannya, melainkan hanya diwajibkan.
 - g. Karyawan menjadi kurang semangat menggunakan HC App ketika tidak jelas untuk apa menggunakannya / mengisi data, apa output dan impact-nya, dan apakah ada korelasinya dengan penilaian karyawan. Karena itu setiap HC App perlu memiliki tujuan yang jelas untuk karyawan.
 - h. Yang saya harapkan adalah pihak HR memiliki data yang lengkap setiap individu, seperti prestasi yang pernah dilakukan, performansi yang telah dicapai, orang-orang yang potensial, pihak HR harus memiliki database tersebut. Bahkan sampai hal kecil seperti biodata saat presentasi F&P sudah tidak perlu lagi pengenalan diri, melainkan data tersebut sudah disajikan oleh Telkom

2. Masukan terkait Aplikasi Diarium

- a. UI di aplikasi sudah cukup, namun UX nya masih kurang
- b. Buka Diarium terlalu berat di HP (Nokia 3.1) : selalu loading setiap halaman, performansi kurang. Harus force close jika loading lama
- c. Diarium kurang ramah bagi pengguna iPhone (tidak lancar)
- d. Di web Diarium selalu loading lama dan membuat kesal (termasuk presence & cari rekan kerja)
- e. Sebaiknya apa yang bisa dikerjakan di web juga bisa dikerjakan di hp
- f. Improve agar loading tidak lama
- g. Menambahkan fitur slip gaji & cuti di Diarium
- h. Fitur reset password di Diarium
- i. Untuk absensi juga semisal ada karyawan yang wfh tapi absen wfo tidak ada impact apa apa (Tidak sesuai dengan posisi yang sebenarnya ketika absen).
- j. Akan bisa lebih bagus apabila di dalam Activity ada evidence nya.
- k. Kendala Diarium itu harus sering banget login dengan ldap, sehingga malas untuk melakukan login terus karena menurut saya tidak ada data yang bersifat rahasia seperti Apps Banking, security
- l. Paling untuk proses pengajuan FWA di Diarium agak bingung aja sih nyari menu nya karena menu atau fitur yang ada di Diarium cukup banyak. Harapannya dapat dipermudah aja sih dibuat user friendly
- m. Pengajuan FWA kan harus 1 minggu sebelum wfh ya, kendalanya kadang kalo ada sesuatu yang sifatnya mendadak untuk wfh karena tidak mungkin rasanya harus menunggu terlebih dahulu selama 1 minggu.
- n. Paling kendalanya semisal baca berita dari berbagai karyawan kadang langsung terganti sendiri padahal belum selesai dibaca semua, ketika mau upload berita di Diarium itu tidak bisa di copy paste.
- o. Kebutuhan WFH : Paling di absennya sih. kenapa harus di jam 10 sama jam 2, saya juga merasa bingung apabila sedang wfh lalu tiba-tiba harus datang kelapangan. Itu kan lokasinya berbeda yaa, nah itu bagaimana ?
- p. Butuh disediakan fitur untuk PWB (Personal Workbook) untuk cek struktur organisasi
- q. Mungkin di aplikasi Diarium itu masih terdapat banyak bug yang harus diperbaiki. Seperti ketika kita ngepost tidak bisa memberikan hastag yang lebih banyak jika deviceny tidak mendukung.
- r. Saya coba buka hc wiki di Diarium mobile apps, ketika saya klik tautan tidak ada action apapun hal hal seperti ini mungkin bisa diperbaiki.
- s. Untuk aplikasi Diarium biasanya sering crash contohnya ketika saya ingin attach sebuah image malah force close untuk device yang digunakan yaitu iphone 11 untuk hal ini sudah cukup sering terjadi.
- t. Diarium kurang komprehensif. Activity ngga bisa nge tag orang cuma bisa menugaskan di aktivitas. Tidak bisa berkesinambungan. Diarium kurang ramah bagi pengguna iPhone; tidak lancar. Di Web aplikasi Diarium selalu loading lama. Dan kadang membuat kesal. Termasuk untuk presence dan cek rekan kerja.
- u. Terkait dengan diarium, masukannya adalah, mungkin bisa dimasukkan terkait dengan informasi produk dari telkom secara update, dan juga berita-berita management yang sedang berkembang, sehingga seperti punya majalah sendiri yang dapat dibaca oleh seluruh karyawan telkom. Tujuannya adalah interaksi antara management dengan karyawan jadi terjalin melalui diarium.

3. Masukan terkait Aplikasi Moana (Telkomsel)
 - a. Moana loading time nya berat. Fitur yang susah diakses seperti podcast
4. Masukan terkait Aplikasi Ingenium
 - a. Ingenium cukup bingung karena setelah isi data Ingenium tidak ada tindak lanjutnya
 - b. Tindak lanjut ECP/MCP di ingenium ada tindak lanjutnya karena selama ini ga ada tindak lanjutnya.
 - c. Informasi karir harus jelas kedepannya seperti apa melalui ingenium
 - d. Semua Satgas/ penugasan diformalkan dan dihadirkan dalam di Ingenium untuk flow dari awal-akhirnya. Misalnya ada nota dinas dan upload evidence.
 - e. UI kurang user friendly dan sudah lama tidak pernah berubah seingat saya. Tampilannya ketika di minimize tidak proporsional.
 - f. Harapannya agar Ingenium memiliki tampilan dashboard yang menggambarkan performansi pekerjaan kita
 - g. Ingenium webnya masih kurang responsive, ketika ada error tidak ada informasi/pemberitahuan dimana errors itu terjadi,
5. Masukan terkait Aplikasi HC Wiki
 - a. HC Wiki harus jelas di boosting untuk pengenalan aplikasinya karena sangat berguna untuk Fresh Graduate terlebih masa probation untuk mendapatkan info-info penting perusahaan
 - b. Informasi yang disediakan hc wiki juga jangan setengah setengah, ketika saya klik link itu kadang malah munculnya "Not found"
6. Masukan terkait Aplikasi My digilearn
 - a. Tracking / pencatatan coaching expert digilearn. Coaching dan training harapannya disediakan fitur di HC Apps agar journey ini lebih transparan misalnya seperti raport digital kita dan inline dengan posisi kita.
 - b. Mungkin My digilearn bisa diperbaiki UI dan UX nya biar bisa lebih aware dan mudah notice user nya.
 - c. Aplikasinya kurang di UI/UX nya. Misalnya mau nambah knowledge kadang-kadang list nya nggak lengkap. Dan nggak semua bisa diambil. Harus disesuaikan persyaratannya. Ada juga modul-modul lama yang tidak diperbaharui. Kesulitannya report manual dan verifikasi yang menyulitkan. Apps nya tidak mengakomodir kebutuhan. Misalnya action di journey ini yaitu coaching dikerjakan secara manual.

2) DETAIL HASIL INTERVIEW

1. KARYAWAN MUDA

Topik : Probation

NIK: 9501xx

Karyawan Muda

Tanggal : Senin, 4 April 2022

Pewawancara : Yogi

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara: Boleh diceritakan journey probation ini dimulai dari tahap apa dan sampai mana ?
- Narasumber: Tahun 2018, saya melakukan probation langsung di area di WITEL Pasuruan. Kendala yang saya alami saat itu adalah susah untuk mencari info misalnya mengenai struktur dan tugas-tugas organisasi. Fitur di Diarium juga belum full dan masih terpisah-pisah. Misalnya juga saya tidak mengetahui mengenai aplikasi HC Wiki dan otomatis belum mengetahui apa itu OJT dan aturan-aturan HC.
- Pewawancara: Apakah Anda merasakan kebingungan ataupun kurangnya briefing ketika memasuki dan dalam masa probation?
- Narasumber: Pernah banget. Karena dulu rolling tiap divisi tapi kita tidak tahu tugas tiap divisinya seperti apa. Dan kadang tidak dapat membedakan perbedaan pekerjaan di tiap divisi itu seperti apa. Saat OJT kebingungan, dan setelah KDMP bingung juga karena ada informasi mengenai banyak aplikasi HC tapi kurang informatif mengenai dampak pengisian-nya itu bagaimana kelanjutannya.
- Pewawancara: Boleh diceritakan perasaan apa yang anda rasakan saat dalam proses Probation?
- Narasumber: Seneng-senang aja sih sebenarnya. Tapi secara karir was-was karena belum ada gambaran karir kedepannya seperti apa. Dan kebanyakan tidak sesuai dengan background pendidikan.
- Pewawancara: Apabila mengalami kesulitan dalam masa Probation, dapat dijelaskan hal apa yang biasanya anda lakukan?
- Narasumber: Kalau bingung biasanya paling tanya senior atau teman tapi ngga fully trusted juga.
- Pewawancara: Dalam journey probation ini apakah ada HC Apps yang digunakan ? berbasis mobile / website?
- Narasumber:
 - Diarium
 - TCash
 - KDMP: Portal Telkom, Nodin Email, Ingenium
 - Nodin Email: Untuk cek pekerjaan
 - Ingenium: Untuk membuat CV
 - Diarium: Absen
 - TCash: Pendukung SPPD
- Pewawancara: Apakah selama masa probation HC Apps yang digunakan membantu anda dalam kegiatan sehari-hari?
- Narasumber: HC Apps cukup membantu dan TCash membantu untuk SPPD untuk saat itu. Tapi, Ingenium cukup bingung. Karena setelah isi data Ingenium tidak ada tindak lanjutnya.
- Pewawancara: Selama masa probation seberapa sering anda menggunakan HC Apps tersebut?
- Narasumber: Sering
- Pewawancara: Selama Proses Probation dan dalam penggunaan HC Apps, Apakah terdapat kebutuhan HC Apps yang anda rasa belum Terpenuhi?
- Narasumber: HC Wiki dan Ingenium harus jelas di boosting untuk pengenalan aplikasinya karena sangat berguna untuk Fresh Graduate yang masuk masa probation.

- Pewawancara: Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?
- Narasumber: Informasi karir harus jelas kedepannya gimana. Diperhatikan secara karir dan juga benefit-nya.
- Pewawancara: Apa yang anda rasakan saat menggunakan HC Apps dalam Probation, namun terjadi kendala dalam proses penggunaannya?
- Narasumber: Tidak ada masalah selama aplikasinya di pakai dan informasinya jelas tapi harus jelas tindak lanjut nya ketika kita menggunakan HC Aps tersebut seperti apa.
- Pewawancara: Bagaimana pendapatmu terkait dengan Mental Health?
- Narasumber: Aplikasi mental health butuh banget apalagi pas masuk masa covid. Selama informasinya di rahasiakan.

Topik : Probation

NIK: 8754xx

Karyawan Muda

Tanggal : Senin, 18 April 2022

Pewawancara : Yogi

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara: Boleh diceritakan journey probation ini dimulai dari tahap apa dan sampai mana ?
- Narasumber: Probation 2 tahun. Langsung ikut project Telkomsel. Dan dinilai oleh supervisor dan head off nya langsung ke pengangkatan sebagai karyawan tetap. Evaluasi setiap tahun ada. Tapi untuk pelatihan tidak ada
- Pewawancara: Apakah Anda merasakan kebingungan ataupun kurangnya briefing ketika memasuki dan dalam masa probation?
- Narasumber: Sebelum di Sigma ikut ke Project Telkomsel jadi ngga ada kebingungan. Tapi, kesulitannya ngga ada mentor buat membimbing. Kadang ada FG yang kebingungan jadi harusnya ada yg membimbing dan ada mentor.
- Pewawancara: Boleh diceritakan perasaan apa yang anda rasakan saat dalam proses Probation?
- Narasumber: Suruh shadowing nempel ke 1 orang tapi sejauh itu perasaannya masih merasa masih aman.
- Pewawancara: Apabila mengalami kesulitan dalam masa Probation, dapat dijelaskan hal apa yang biasanya anda lakukan?
- Narasumber: Masih cukup mudah untuk shadowing
- Pewawancara: Dalam journey probation ini apakah ada HC Apps yang digunakan ? berbasis mobile / website?
- Narasumber: Iya dari HC Apps nya SIGMA yaitu Sunfish. Ada juga fitur-fitur lain nya terbagi-bagi di setiap HC Apps. Misalnya untuk proses evaluasi probation ada aplikasi HC lainnya. Pakai diarium juga hanya untuk kebutuhan tertentu saja.
- Pewawancara: Apakah selama masa probation HC Apps yang digunakan membantu anda dalam kegiatan sehari-hari?
- Narasumber: Cukup membantu
- Pewawancara: Selama masa probation seberapa sering anda menggunakan HC Apps tersebut?
- Narasumber: Hanya untuk evaluasi probation.
- Pewawancara: Dalam masa probation hal apa yang biasa anda lakukan pada HC Apps yang digunakan?
- Narasumber: Melakukan evaluasi probation saja
- Pewawancara: Apakah ada kendala pada saat menggunakan HC Apps tersebut ?
- Narasumber: Kebingungan dan merasa capek karena menggunakan banyak HC Apps. Dan sangat menguras waktu juga. Pernah mengajukan FWA dan atasan tidak melakukan approval lalu saya juga menjadi lupa karena pernah mengajukan FWA. Ketika mencari nama rekan kerja di Diarium kadang tidak muncul padahal sudah sesuai namanya. Belum mengerti efek absen di Diarium itu untuk apa, karena sejauh ini tidak ada efeknya.
- Pewawancara: Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?

- Narasumber: Menggabungkan semua HC Apps internal dan eksternal Telkom Group dalam satu aplikasi. Misalnya absensi di HC Apps internal Sigma nge link ke Diairum. Improvement Sunfish: Minta Request Surat Keterangan Kerja langsung dari Aplikasi. Menambahkan fitur slip gaji dan cuti di Diarium. Menambahkan fitur reset password di Diarium.
- Pewawancara: Apa yang anda rasakan saat menggunakan HC Apps dalam Probation, namun terjadi kendala dalam proses penggunaannya?
- Narasumber: Tidak ada
- Pewawancara: Bagaimana pendapatmu terkait dengan Mental Health?
- Narasumber: Ada beberapa rekan kerja yang membutuhkan. Jadi baik ketika disediakan aplikasi yang mewadahi mental health. Tapi menurut aku sendiri belum urgent.

Topik : Probation

NIK: 9063xx

Karyawan Muda

Tanggal : Selasa, 19 April 2022

Pewawancara : Yogi

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara: Boleh diceritakan journey probation ini dimulai dari tahap apa dan sampai mana ?
- Narasumber: 1 Minggu pertama training, lalu selanjutnya evaluasi dan scoring, dari hasil evaluasi itu kita melakukan support terlebih dahulu. Dari evaluasi support itu dievaluasi lagi probation nya lulus untuk dilanjutkan menjadi karyawan tetap atau tidak. Pengalaman probation 2/5. Karena saat probation itu untuk mendapatkan materi tidak ada yang mengarahkan. Intinya tidak ada briefing. Tapi perubahan dari tahun ketahun ada perbaikan. Jadi untuk sekarang ini sudah jauh lebih baik karena sudah ada trainer dan guidance nya.
- Pewawancara: Apakah Anda merasakan kebingungan ataupun kurangnya briefing ketika memasuki dan dalam masa probation?
- Narasumber: Ya, saya merasakannya
- Pewawancara: Boleh diceritakan perasaan apa yang anda rasakan saat dalam proses Probation?
- Narasumber: Perasaan masuk masa probation itu adalah khawatir dan takut untuk mengambil keputusan. Karena saya juga masih ambigu dengan pemahaman materinya.
- Pewawancara: Apabila mengalami kesulitan dalam masa Probation, dapat dijelaskan hal apa yang biasanya anda lakukan?
- Narasumber: Tidak terlalu. Kalau kesulitan menghubungi trainer
- Pewawancara: Dalam journey probation ini apakah ada HC Apps yang digunakan ? berbasis mobile / website?
- Narasumber: Tidak ada.
- Pewawancara: Apakah selama masa probation HC Apps yang digunakan membantu anda dalam kegiatan sehari-hari?

- Narasumber: Tidak ada. Di tahun 2017 belum menggunakan HC Apps. Jadi lebih sering menggunakan softcopy atau file berbentuk pdf atau ppt.
- Pewawancara: Selama masa probation seberapa sering anda menggunakan HC Apps tersebut?
- Narasumber: Tidak menggunakan
- Pewawancara: Selama proses probation dan dalam penggunaan HC Apps, Apakah terdapat kebutuhan HC Apps yang anda rasa belum Terpenuhi?
- Narasumber: Informasi topologi atau diagram atau alur dan skema proses probation itu harus jelas tahapannya seperti apa.
- Pewawancara: Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?
- Narasumber: Daya tangkap peserta probation jadi lebih baik karena ada trainer. Faktor pendukung ppt, pdf , dan video guidance nya juga lebih di perbaiki lagi. Ada pre dan post test untuk masa probation. Dan setelah mengikuti training itu ada evaluasi per karyawannya agar termonitor dengan baik.
- Pewawancara: Bagaimana pendapatmu terkait dengan Mental Health?
- Narasumber: Sangat dibutuhkan karena faktor utama pekerjaan adalah kesehatan. Menurut saya urgent untuk dibutuhkan.

Topik : Learning and Development

NIK: 9302xx

Karyawan Muda

Tanggal : Selasa, 5 April 2022

Pewawancara : Yogi

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara: Apakah pada journey ini coaching dengan atasan dilakukan secara aktif ?
- Narasumber: Sudah pengalaman ganti 2 manager. Manager ke 1 tidak pernah coaching mengenai career development. Manager ke 2 lebih terbuka coaching nya dan banyak minta coaching. Tapi belum pernah 1 on 1 coaching
- Pewawancara: Hal apa yang menjadikan Motivasi Anda untuk mengikuti training maupun diberikan penugasan khusus?
- Narasumber: Motivasi buat coaching ketika sudah membutuhkan, nambah pengetahuan dan pengalaman, dan refreshment. Tapi training nya tidak sesuai dengan jobdesk nya. Di unit SCM gak pernah ngasih training. Antara ga dapet infonya atau memang tidak ada.
- Pewawancara: Jelaskan, apakah Anda merasa training yang diikuti sudah sesuai dengan posisi Anda? Apabila tidak, mengapa dan apa yang Anda lakukan dalam meminimalisir hal tersebut?
- Narasumber: Training nya tidak sesuai jobdesk. Jadi tidak bisa mengaplikasikannya langsung kepada pekerjaan. Meminimalisirnya dengan melakukan filtering dari jobstreamnya. Dan atasan mengumpulkan data pelatihan yang dibutuhkan karyawan.
- Pewawancara: Dapat dijelaskan, hal apa yang anda ketahui sebelumnya terkait dengan Learning & Development Management?

- Narasumber: Learning itu bagaimana karyawan terus belajar untuk upgrade knowledge sesuai perkembangan dan trend saat ini. Kalau development itu bagaimana kita update skill untuk movement ke step step selanjutnya.
- Pewawancara: Hal apa yang anda rasakan saat proses Learning & Development Management?
- Narasumber: Lebih merasa bingung. Di fase ini lebih secara development saya meng-highlight career saya kedepannya. Tapi sudah 5 tahun belum merasa mendapatkan development career yang cukup baik. Ada yang development yang berhenti di tengah jalan karena tidak ada info dari penyelenggara jadinya bingung.
- Pewawancara: Seberapa sering menggunakan HC Apps pada journey ini ?
- Narasumber: Lumayan sering
- Pewawancara: Hal apa saja yang sering anda lakukan dalam penggunaan HC Apps Pada Journey ini?
- Narasumber:
 - Digital Learning/My DigiLearn untuk proses learning and development
 - Kampion untuk upload tesis S2.
- Pewawancara: Dapat dijelaskan saat proses penggunaan HC Apps, seberapa sering anda menggunakan HC Apps Berbasis Mobile dan Website?
- Narasumber: Website
- Pewawancara: Dapat ceritakan, Hal apa yang membuat anda menjadi lebih mudah dalam proses Coaching maupun Training saat menggunakan HC Apps?
- Narasumber: Fitur menu coaching perlu ditambahkan di platform My Digilearn biar bisa lebih bagus dan data history coaching terekam dan termonitoring. Biasanya soalnya by WhatsApp atau Telpon. Proses learning materinya lebih di update lagi. Karena selama ini pretest dan posttest soalnya sama. Jadi kontennya lebih variatif.
- Pewawancara: Kendala seperti apa yang biasa anda temukan dan alami selama menjalani journey ini ?
- Narasumber: Pengalaman dalam menggunakan My Digilearn, kebanyakan video yang menjadikan kurang efektif dan efisien. Karna sering nge-skip video nya. Tapi ada PDF yang diunduh juga. Saya juga kurang paham perbedaan fungsi Digital Learning dan My DigiLearn. Lalu, Di My Digilearn masih kurang paham tapi pernah pilih Jobstream, dan ga tau fungsinya buat apa. Selain itu, belum meratanya pelatihan/training yang diberikan.
- Pewawancara: Apakah ada kebutuhan user yang belum terpenuhi pada HC Apps yang digunakan?
- Narasumber: Kalau bisa developer nge-assign video nya ngga bisa di skip. Dan Assesment orang lain harusnya tidak bisa diakses. Fitur menu coaching perlu ditambahkan di platform My Digilearn biar bisa lebih bagus dan data history coaching terekam dan termonitoring. Biasanya soalnya by WhatsApp atau Telepon. Proses learning materinya lebih di update lagi. Pretest Posttest tapi soalnya sama. Jadi kontennya lebih variatif.
- Pewawancara: Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?
- Narasumber: My Digilearn UI nya lebih bagus. Mungkin yang My Digilearn bisa diperbaiki UI dan UX nya biar bisa lebih aware dan mudah notice user nya. Tidak lanjut ECP/MCP di ingenium ada tindak lanjutnya karena selama ini ga ada tindak lanjutnya.

- Pewawancara: Apakah menurut Anda coaching dapat dilakukan secara tidak langsung (misal pakai aplikasi/chat wa aja)? atau harus one-on-one langsung dengan atasan?
- Narasumber: Lebih bagus ada platform nya untuk bisa lihat history dan track record pas coaching.
- Pewawancara: Apa yang Anda rasakan saat menggunakan HC Apps sebagai penunjang Journey L & D, namun terdapat kendala dalam proses Penggunaannya?
- Narasumber: Bingung
- Pewawancara: Hal apa yang dilakukan untuk mengatasi Kendala Tersebut?
- Narasumber: Bertanya kepada rekan kerja
- Pewawancara: Apa yang Anda harapkan dengan mengikuti fase learning and development management? Termasuk dalam coaching dengan atasan, training, dan penugasan khusus
- Narasumber: Dapat mengupgrade skill sesuai role saat ini
- Pewawancara: Bagaimana pendapatmu terkait dengan Mental Health?
- Narasumber:
 1. Urgent banget mengenai mental health sangat butuh
 2. Karena belum tau harus konsul kemana karna lagi mengalami masa ini di pekerjaan
 3. Curhat one on one, kalau edukasi sifatnya public. Tapi materinya dari internal Telkom.

Topik : Learning and Development

NIK: 9502xx

Karyawan Muda

Tanggal : Sabtu, 9 April 2022

Pewawancara : Yogi

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara: Apakah pada journey ini coaching dengan atasan dilakukan secara aktif ?
- Narasumber: Tidak melakukan coaching karena atasan kurang care. Jadi apa-apa minta ke temen sampai lintas witel. Belajar sendiri tapi kadang ada yang ngga solve tap berusaha ngerjain sendiri.
- Pewawancara: Hal apa yang menjadikan Motivasi Anda untuk mengikuti training maupun diberikan penugasan khusus?
- Narasumber: Motivasi training dan penugasan khusus adalah berkembang dengan arah dan tujuan yang jelas. Tapi misleading-nya itu di arah dan tujuannya yang ngga jelas.
- Pewawancara: Jelaskan, apakah Anda merasa training yang diikuti sudah sesuai dengan posisi Anda? Apabila tidak, mengapa dan apa yang Anda lakukan dalam meminimalisir hal tersebut?
- Narasumber: Pelatihannya di luar dari posisi sekarang. Jadi harus menyesuaikan dan pintar cari informasi lagi ke yang lain. Tapi selama ini pelatihan juga jarang dapat.
- Pewawancara: Hal apa yang anda rasakan saat proses Learning & Development Management?

- Narasumber: Kurang puas dan berefek hasil assessment juga kurang oke. Jadi ini bentuk hasil dari kurangnya coaching dengan atasan. Bingung apakah ketika mengikuti training dan penugasan khusus ini menjadi fokus utama bekerja atau multitasking dengan operational pekerjaan sekarang.
- Pewawancara: Dalam journey ini Tools apa yang sering anda gunakan? apakah ada HC Apps yang digunakan ?
- Narasumber: HC Apps yang digunakan Digital Learning dan My Digilearn.
- Pewawancara: Seberapa sering menggunakan HC Apps pada journey ini ?
- Narasumber: Cukup sering
- Pewawancara: Hal apa saja yang sering anda lakukan dalam penggunaan HC Apps Pada Journey ini?
- Narasumber: Untuk mencari informasi webinar dan e-learning
- Pewawancara: Dapat ceritakan, Hal apa yang membuat anda menjadi lebih mudah dalam proses Coaching maupun Training saat menggunakan HC Apps?
- Narasumber: Untuk sekarang informasi yang lengkap
- Pewawancara: Kendala seperti apa yang biasa anda temukan dan alami selama menjalani journey ini ?
- Narasumber: Aplikasinya kurang di UI/UX nya. Misalnya mau nambah knowledge kadang-kadang list nya nggak lengkap. Dan nggak semua bisa diambil. Harus disesuaikan persyaratannya. Ada juga modul-modul lama yang tidak diperbaharui. Kesulitannya report manual dan verifikasi yang menyulitkan. Apps nya tidak mengakomodir kebutuhan. Misalnya action di journey ini yaitu coaching dikerjakan secara manual.
- Pewawancara: Apakah ada kebutuhan user yang belum terpenuhi pada HC Apps yang digunakan?
- Narasumber: Coaching dan training harapannya disediakan fitur di HC Apps agar journey ini lebih transparan misalnya seperti raport digital kita dan inline dengan posisi kita.
- Pewawancara: Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?
- Narasumber: Improvisasi: Memunculkan referensi sesuai keywords yang diinputkan dalam mencari pelatihan. User dapat mengeksplor pelatihan dengan baik dan leluasa
- Pewawancara: Apakah menurut Anda coaching dapat dilakukan secara tidak langsung (misal pakai aplikasi/chat wa aja)? atau harus one-on-one langsung dengan atasan?
- Narasumber: Coaching lebih enak one on one
- Pewawancara: Apa yang Anda rasakan saat menggunakan HC Apps sebagai penunjang Journey L & D, namun terdapat kendala dalam proses Penggunaannya?
- Narasumber: Experience nya kurang baik
- Pewawancara: Hal apa yang dilakukan untuk mengatasi Kendala Tersebut?
- Narasumber: Bertanya kepada rekan kerja yang lain.
- Pewawancara: Apa yang Anda harapkan dengan mengikuti fase learning and development management? Termasuk dalam coaching dengan atasan, training, dan penugasan khusus
- Narasumber: Training dan penugasan khusus itu harus di fokuskan ke hal itu saja, jangan dijadikan karyawan menjadi multitasking.
- Pewawancara: Bagaimana pendapatmu terkait dengan Mental Health?

- Narasumber:
 1. Mental health ini urgent banget untuk di hadirkan di Telkom Indonesia. Karena saya mengalami hal tersebut.
 2. Apresiasi untuk pekerjaan juga perlu.
 3. Menyediakan therapy. Konsultasi psikiater. Akses di luar kota juga menjadi halangan untuk saat ini.
 4. Manager juga perlu profiling mental health.

Topik : Learning and Development

NIK: 9501xx

Karyawan Muda

Tanggal : Jumat, 22 April 2022

Pewawancara : Yogi

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara: Apakah pada journey ini coaching dengan atasan dilakukan secara aktif ?
- Narasumber: Kalau coaching dengan atasan sampai saat ini belum pernah secara formal. Tapi, apabila diskusi atau sharing secara tidak langsung pernah.
- Pewawancara: Hal apa yang menjadikan Motivasi Anda untuk mengikuti training maupun diberikan penugasan khusus?
- Narasumber: Belum pernah coaching dengan atasan karena tidak diagendakan secara formal. Motivasi training atau penugasan khusus adalah untuk bisa memanfaatkan ilmu dalam pekerjaan dan mengembangkan diri terkait hal-hal diluar pekerjaan.
- Pewawancara: Jelaskan, apakah Anda merasa training yang diikuti sudah sesuai dengan posisi Anda? Apabila tidak, mengapa dan apa yang Anda lakukan dalam meminimalisir hal tersebut?
- Narasumber: Pelatihannya tidak sesuai dengan posisi saat ini. Pelatihannya tetapi sangat bagus untuk didapatkan, tapi tidak *impactful* kepada rutinitas operasional. Pelatihan ini harusnya ada yang relate dengan pekerjaan tapi saya senang dan tidak masalah juga apabila pelatihannya tidak relate dengan pekerjaan. Mungkin bisa di filter pelatihannya dari atasannya.
- Pewawancara: Dapat dijelaskan, hal apa yang anda ketahui sebelumnya terkait dengan Learning & Development Management?
- Narasumber: Learning and development adalah proses belajar untuk mengembangkan diri dan mengimplementasikan kepada pekerjaan sehari-hari.
- Pewawancara: Hal apa yang anda rasakan saat proses Learning & Development Management?
- Narasumber: Rate 2/5. Pelatihan kurang relevan dengan pekerjaan. Pelatihan sekarang sifatnya online jadi kurang efektif. Harus bekerja secara operasional disaat sedang melakukan pelatihan dan sertifikasi. Jadi pelatihan dan sertifikasinya tidak selesai dengan baik.

- Pewawancara: Dalam journey ini Tools apa yang sering anda gunakan? apakah ada HC Apps yang digunakan ?
- Narasumber: Ingenium, HC Wiki:, Diarium, Digital Learning.
- Pewawancara: Hal apa saja yang sering anda lakukan dalam penggunaan HC Apps Pada Journey ini?
- Narasumber: Ingenium: Karir, HC Wiki: Terkait HC, Diarium, Digital Learning: Pelatihan.
- Pewawancara: Dapat dijelaskan saat proses penggunaan HC Apps, seberapa sering anda menggunakan HC Apps Berbasis Mobile dan Website?
- Narasumber: Website dan Mobile
- Pewawancara: Dapat ceritakan, Hal apa yang membuat anda menjadi lebih mudah dalam proses Coaching maupun Training saat menggunakan HC Apps?
- Narasumber: Training itu pakai Digital Learning dan day to day nya CI dari Diarium termasuk penilaian pelatihannya.
- Pewawancara: Kendala seperti apa yang biasa anda temukan dan alami selama menjalani journey ini ?
- Narasumber: Pelatihan: Pemateri penting menjamin penilaian after pelatihan itu di reminder. Tampilan UI nya kurang menarik dan user friendly. Penugasan khusus: Informasi nya kurang terstruktur di HC Wiki. Tidak menyediakan lampiran nota dinas dan peraturannya jadi saya kurang yakin.
- Pewawancara: Hal apa yang dilakukan untuk mengatasi Kendala Tersebut?
- Narasumber: Mengatasi sendiri terlebih dahulu.
- Pewawancara: Apakah ada kebutuhan user yang belum terpenuhi pada HC Apps yang digunakan?
- Narasumber: Pelatihan yang relate dengan pekerjaan. Dan coaching one on one langsung dengan atasan.
- Pewawancara: Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?
- Narasumber: Semua Satgas diformalkan dan dihadirkan dalam di Ingenium untuk flow dari awal-akhirnya. Misalnya ada nota dinas dan upload evidence. Kalau bisa digabung boleh tapi ngga urgent menurut aku. Karena semua HC Apps nya tidak semua sama fungsinya. HC Wiki bisa search keywords untuk bisa explore sendiri.
- Pewawancara: Apakah menurut Anda coaching dapat dilakukan secara tidak langsung (misal pakai aplikasi/chat wa aja)? atau harus one-on-one langsung dengan atasan?
- Narasumber: Langsung one on one dengan atasan.
- Pewawancara: Apa yang Anda harapkan dengan mengikuti fase learning and development management? Termasuk dalam coaching dengan atasan, training, dan penugasan khusus
- Narasumber: Coaching diformalkan, Penugasan terintegrasi dengan Ingenium. Pelatihan relate dengan posisi pekerjaan sekarang.
- Pewawancara: Bagaimana pendapatmu terkait dengan Mental Health?
- Narasumber:
 1. Penting untuk dihadirkan karena saya juga mengalami.
 2. Tapi apa yang bisa di provide dari aplikasinya nanti? Karena harus relate antara atasan dan karyawan.
 3. Kebijakan-kebijakan di perhatikan dan ditentukan antara karyawan dan atasan atau di unit-unit tertentu.

Topik : Career and Succession

NIK: 9067xx

Karyawan Muda

Tanggal : Rabu, 6 April 2022

Pewawancara : Yogi

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara: Apabila Anda pernah melakukan proses promosi/mutasi, Bagaimana flow dari awal-akhir dalam proses ini?
- Narasumber: Belum pernah. Pengetahuan proses promosi / mutasi hanya tahu secara pengertian general nya. Belum tau flow di perusahaan nya gimana.
- Pewawancara: Apakah Anda mengetahui jenjang karir Anda kedepannya? Dan seberapa penting hal tersebut bagi Anda?
- Narasumber: Di Telkom Sigma saya mengetahui jenjang karir kedepannya. Jenjang karir itu penting dan harus terbuka lebar juga untuk memotivasi karyawan secara grade ataupun salary.
- Pewawancara: Ketika Anda melakukan proses transfer knowledge dengan metode yang Anda pilih, berapa lama waktu yang Anda butuhkan dalam proses ini?
- Narasumber: Transfer knowledge itu penting untuk menambah wawasan dan lebih baik tatap muka. Selain itu, daya serap untuk mengingat apabila metode nya tatap muka nanti akan lebih baik. Proses transfer knowledge biasanya dilakukan 1-2 jam. Ada materi, tanya jawab, dan sesi dengan responden yang lain. Dan perlu diperhatikan transfer knowledge yang dilakukan narasumber apakah tersampaikan dengan baik atau tidak.
- Pewawancara: Apa yang Anda lakukan ketika proses promosi dan mutasi tidak sesuai dengan performansi kinerja Anda?
- Narasumber: Proses mutasi dan promosi harus ada konsultasi terlebih dahulu dan tidak masalah ketika peran/posisi baru tidak sesuai dengan sebelumnya. Tapi, persiapan nya di perbaiki.
- Pewawancara: Dapat dijelaskan, Hal apa yang menjadi penilaian terkait dengan Proses Promosi dan Mutasi?
- Narasumber: Penilaian promosi dan mutasi dari performansi dan kinerja karyawan (KPI atau yg lainnya)
- Pewawancara: Jika Sebelumnya pernah mendapatkan promosi/ mutasi, hal apa yang mendorong anda berada pada posisi saat ini?
- Narasumber: Motivasi untuk mengembangkan diri, background, dan perusahaan.
- Pewawancara: Bagaimana proses kaderisasi di Lingkungan tempat anda bekerja sebagai persiapan proses Promosi/Mutasi?
- Narasumber: Belum terlalu paham mengenai kaderisasi. Mungkin Kaderisasi adalah bagaimana dari sisi user melihat tim nya ada yang berkembang dalam bekerja.
- Pewawancara: HC Apps apa yang anda Gunakan sebagai wadah pada journey ini?
- Narasumber: Pakai hc sigma. Untuk di fase ini biasanya di diarium ga pernah pakai karena belum pernah.
- Pewawancara: Jika pernah menggunakan tools HC Apps, hal apa saja yang anda gunakan pada proses Journey ini?

- Narasumber: Transfer knowledge pakai HC internal Sigma. Biasanya cuma ada informasi dari email dan detail webinar nya. Atau di share di grup. Registrasi dan absen. Untuk action yang lain belum pernah dilakukan di journey ini di HC Apps tertentu.
- Pewawancara: Apakah ada kendala pada saat menggunakan HC Apps tersebut ?
- Narasumber: Pakai diarium sejauh ini ga ada kendala. Tapi belum paham cara ganti foto profil.
- Pewawancara: Apakah ada kebutuhan user yang belum terpenuhi pada HC Apps yang digunakan?
- Narasumber: Informasi lebih disebarkan dengan baik.
- Pewawancara: Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?
- Narasumber: Pngen lebih transparan di journey ini termasuk apabila karir kita sedang di review dan diberi masukan/feedback.
- Pewawancara: Kendala ataupun kekurangan seperti apa yang biasa anda temukan dan alami selama menjalani journey ini ?
- Narasumber: Kesulitan masih dalam batas yang normal. Kendala nya mungkin lebih mencari sendiri knowledge sendiri. Jadi cari rekan yang mempunyai knowledge itu. Kendala di transfer knowledge masih bisa dipahami.
- Pewawancara: Bagaimana pendapatmu terkait dengan Mental Health?
- Narasumber: Aplikasi mental health bagus ketika di masa pandemic ini. Secara kondisi saya belum mendapatkan urgensinya.

Topik : Career and Succession

NIK: 9400xx

Karyawan Muda

Tanggal : Rabu, 6 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara: Apabila Anda pernah melakukan proses promosi/mutasi, Bagaimana flow dari awal-akhir dalam proses ini?
- Narasumber: Belum pernah di siapkan oleh SR Pusat, biasanya lebih ke talent dan divisinya. Kalo ke SR terkadang kurang jelas untuk promosinya seperti apa jadi lebih banyak ketidak pastiannya kalo dari soal karir. Jadi untuk promosi ini kan kalo untuk level staff diajukan dulu oleh atasan, lalu dari unit nanti masuk ke divisi, dari divisi baru diajukan ke pusat HCM. Cuma untuk pengajuannya tersebut harus tergantung dengan talentanya, dan talent ini ditentukan oleh kluster. Jika sudah diajukan baru bisa melihat antriannya, nah kendala saat ini yaitu ketika sudah diajukan kita tidak tahu antriannya seperti apa.
- Pewawancara: Apakah Anda mengetahui jenjang karir Anda kedepannya? Dan seberapa penting hal tersebut bagi Anda?
- Narasumber: Iya belum ada bayangan dan estimasi yang terukur
- Pewawancara: Ketika Anda melakukan proses transfer knowledge dengan metode yang Anda pilih, berapa lama waktu yang Anda butuhkan dalam proses ini?
- Narasumber: Ketika kita mutasi pindah divisi atau unit biasanya kita akan melakukan transfer knowledge ke tim di unit yang lama untuk meneruskan

pekerjaan kita. Transfer knowledgenya bermacam-macam bisa dengan meeting secara offline, atau remote tapi untuk saya sendiri merasa lebih efektif apabila dilakukan secara offline atau bertemu langsung. Untuk waktunya sendiri kebutuhan mutasi kisaran 1 minggu juga sudah cukup kalau untuk transfer knowledge, untuk pertemuan secara offline mungkin bisa 2 sampai 3 kali sisanya bisa by phone.

- Pewawancara: Apa yang Anda lakukan ketika proses promosi dan mutasi tidak sesuai dengan performansi kinerja Anda?
- Narasumber: Tidak sesuai, tidak ada korelasinya, merasa tidak jelas soal ini. Untuk promosi kendalanya kita belum mengetahui antrian kita seberapa lama di unit atau unit existing, hal ini dapat merugikan talent karena tidak dapat mengembangkan keilmuannya di tempat lain. Jadi dapat memberi kejelasan untuk talent itu sendiri.
- Pewawancara: HC Apps apa yang anda gunakan sebagai wadah pada journey ini?
- Narasumber: Dulu menggunakan Ingenium tetapi nice to have gatau impactnya apa, transparansinya seperti apa. Experiencenya kita diminta untuk membuat roadmap perjalanan karir cuma kendalanya kita ga clear juga apa iya hal ini akan berpengaruh. Jika berpengaruh, estimasi seperti apa, apa yang harus disiapkan oleh kita harapannya dapat terinformasi agar kita bisa menyiapkan juga. Kendala yang dialami oleh kita yaitu lebih ke internalnya seperti bispro, journeynya seperti apa itu harus clear dan untuk hc apps apa yang digunakan tidak menjadi masalah buat kami yang penting ada kejelasan kita mengisi ini untuk apa outputnya seperti apa, ada parameter untuk tolak ukur yang bisa kita monitoring atau kita persiapkan.
- Pewawancara: Apakah ada kendala pada saat menggunakan HC Apps tersebut ?
- Narasumber: Kendala tidak ada di HC Apps tapi lebih ke journeynya harus ada kejelasan impactnya seperti apa dan kejelasannya juga.
- Pewawancara: Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?
- Narasumber: Harapannya transparansi dapat lebih terlihat oleh karyawannya bisa visible.
- Lebih ditekankan pada value dari aplikasi tersebut jangan hanya sebatas untuk dokumentasi saja tidak ada follow up agar aplikasi yang ada dapat digunakan secara maximal.
- Pewawancara: Kendala ataupun kekurangan seperti apa yang biasa anda temukan dan alami selama menjalani journey ini ?
- Narasumber: Kendala tidak ada di HC Apps tapi lebih ke journeynya harus ada kejelasan impactnya seperti apa dan kejelasannya juga.
- Pewawancara: Pengalaman anda pada journey Career and Succession ini bagaimana?
- Narasumber: Dalam journey ini saya merasa kita tidak terlalu bergantung dengan tools yang digunakan oleh HCM. Karena kita tidak tahu juga impactnya seperti apa, seperti kita mengisi career plan kadang tidak sesuai dengan realitanya di lapangan. Cuma tidak ada kejelasan saya mengisi untuk apa, impactnya apa karena tidak ada kejelasan seperti kapan saya promosi, atau saya bisa di posisi tersebut atau tidak, dll. Jadi yang saya rasakan aplikasi yang ada ini hanya untuk sebagai pendataan. Harapannya dapat ada informasi seperti apa yang harus saya siapkan, dan untuk karir kan banyak penilaiannya apakah akan ada korelasinya dengan hal tersebut atau tidak.
- Pewawancara: Bagaimana pendapatmu terkait dengan Mental Health?
- Narasumber: Untuk adanya layanan mental health ini harus diperhatikan valuenya apa ketika kita menggunakan layanan tersebut. Kalo hanya untuk pendataan saja

tidak ada output tidak akan digunakan. Untuk layanan seperti ini boleh saja ada, tapi lebih ke prioritaskan kembali follow up ketika kita sudah menggunakan layanan tersebut supaya kita bisa mengetahui seberapa membantu seberapa berimpact layanan tersebut.

Topik : Career and Succession

NIK: 8800xx

Karyawan Muda

Tanggal : Selasa, 19 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara: Apabila Anda pernah melakukan proses promosi/mutasi, Bagaimana flow dari awal-akhir dalam proses ini?
- Narasumber: Sejauh ini kita hanya menggunakan ingenium itu hanya mengisi saja, tidak mendapatkan secara langsung impact tersebut. Sepengetahuan saya perpindahan promosi / mutasi itu tergantung atasannya tidak semuanya mempertimbangkan job stream karyawannya. Jadi harapannya dapat dipertimbangkan untuk mempersiapkan informasi atau dipersiapkan pelatihannya sesuai apa yang kita isi. Untuk informasi juga tidak tersampaikan dengan jelas.
- Pewawancara: Apakah Anda mengetahui jenjang karir Anda kedepannya? Dan seberapa penting hal tersebut bagi Anda?
- Narasumber: Sebenarnya hanya sebatas di ECP untuk mengetahui jenjang promosinya kemana, mutasinya kemana pilihan yang kita masukkan. Untuk sekarang kita mendapatkan informasinya bahwa jenjang karir mengikuti jobstream dan jobstream ini bisa kita ubah apabila memiliki evidence.
- Pewawancara: Ketika Anda melakukan proses transfer knowledge dengan metode yang Anda pilih, berapa lama waktu yang Anda butuhkan dalam proses ini?
- Narasumber: Lebih merasa efektif transfer knowledge ini dilakukan bertemu secara langsung. Untuk waktu mungkin kurang lebih 2 bulan buat memahami dan melakukan mentoring untuk 1 job baru. Bertemu secara langsung juga membuat transfer knowledge lebih cepat dipahami.
- Pewawancara: Apa yang Anda lakukan ketika proses promosi dan mutasi tidak sesuai dengan performansi kinerja Anda?
- Narasumber: Saya merasa netral saja dengan hal ini
- Pewawancara: Dapat dijelaskan, Hal apa yang menjadi penilaian terkait dengan Proses Promosi dan Mutasi?
- Narasumber: Hal ini informasinya belum terlalu visible
- Pewawancara: Jika Sebelumnya pernah mendapatkan promosi/ mutasi, hal apa yang mendorong anda berada pada posisi saat ini?
- Narasumber: Ketika mendapatkan promosi lebih untuk ke challenge diri sendiri aja si untuk terus improve dan belajar tanggung jawab terhadap hal atau jobdesk baru. Kalo mutasi lebih ke untuk mengembangkan pengetahuan
- Pewawancara: HC Apps apa yang anda Gunakan sebagai wadah pada journey ini?
- Narasumber: Menggunakan Ingenium

- Pewawancara: Jika pernah menggunakan tools HC Apps, hal apa saja yang anda gunakan pada proses Journey ini?
- Narasumber: Untuk penginputan karir planning, mengupdate kegiatan apa yang sudah kita lakukan, dan mengisi ECP ketika diminta. Untuk intensitasnya tidak sering menggunakan Ingenium tergantung kebutuhannya saja. Biasanya saya mengakses Ingenium ini berbasis website karena tampilannya lebih enak dilihat.
- Pewawancara: Apakah ada kendala pada saat menggunakan HC Apps tersebut ?
- Narasumber: Karena aplikasi ini hanya untuk karir saja jadi kita hanya bisa mengisi promosi, mutasi dan update. Dari UI kurang user friendly dan sudah lama tidak pernah berubah seingat saya. Tampilannya ketika di minimize tidak proporsional.
- Pewawancara: Apakah ada kebutuhan user yang belum terpenuhi pada HC Apps yang digunakan?
- Narasumber: Memiliki tampilan dashboard yang menggambarkan performansi pekerjaan kita
- Pewawancara: Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?
- Narasumber: Bisa ada rekomendasi pelatihan sesuai karir yang ingin diambil atau step yang akan dilalui, bisa menambahkan pelatihan yang kita inginkan sesuai step yang akan kita lakukan. Ada penjelasan singkat mengenai fitur atau menu yang ada pada HC Apps.
- Pewawancara: Bagaimana pendapatmu terkait dengan Mental Health?
- Narasumber: Mungkin lebih ke pembagian beban kerjanya saja untuk disamaratakan dan tidak ada pandangan negatif terhadap karyawan yang melakukan WFH

Topik : Performance Management

NIK: 9800xx

Karyawan Muda

Tanggal : 01 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda dalam journey ini ?**
- Narasumber : di Diarium agak kurang, tidak terlalu dipantau Activity List karena activity list bersifat opsional dan tidak ada impact apa-apa ketika karyawan tidak mengisi. Untuk absensi juga semisal ada karyawan yang wfh tapi absen wfo tidak ada impact apa apa (Tidak sesuai dengan posisi yang sebenarnya ketika absen). Improvisasinya mungkin bisa tracking dengan posisi yang sebenarnya atau bisa tracking wajah. Untuk halaman activity mungkin bisa meng assign pekerjaannya langsung disitu sehingga mungkin akan lebih sering digunakan. Pada halaman activity ini bisa membuat agar karyawan tetap mengisi daily activity walaupun tidak diwajibkan contohnya ada alert atau pemberitahuan lainnya supaya kita bisa memonitoring aktivitas rekan kerja khususnya yang wfh. Issuenya performance tidak termanage
- Pewawancara : **Apakah untuk activity ini harapannya dapat dilihat fleksibel atau hari itu saja ?**
- Narasumber : Iya harapannya bisa fleksibel karena bisa menjadi pengingat juga hari kemarin kita mengerjakan apa saja. Akan bisa lebih bagus apabila di dalam Activity tersebut ada evidence nya.

- Pewawancara : **Apakah activity ini ada pengaruh terhadap sebuah evaluasi ?**
- Narasumber : Pengaruhnya paling wonderingnya sih. Ketika ada karyawan yang wfh mungkin bisa mengisi Daily Activitynya agar terus termonitoring oleh rekan kerja yang lainnya.
- Pewawancara : **Apa motivasi anda ketika mengikuti konseling pengembangan diri ?**
- Narasumber : Konseling belum ada di Diarium. Pernah ikut di HR tempat kerja saja itupun hanya sekali saja.
- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan HC Apps tersebut ?**
- Narasumber : Untuk HC Apps yang digunakan itu ada Diarium, Ingenium, CBHRM. Untuk Diarium no problem, paling isuenya yang sudah disebutkan tadi. Selain itu Diarium juga aplikasinya cukup berat sehingga membutuhkan internet yang benar2 kuat dan stabil. Sama paling kendala Diarium itu harus sering banget login dengan Idap, sehingga malas untuk melakukan login terus karena menurut saya tidak ada data yang bersifat rahasia seperti Apps Banking, security. Khawatir ada case ingin melakukan absensi dan koneksi sedang tidak terlalu bagus, sehingga menyebabkan kesulitan dalam melakukan absensi. Untuk Ingenium webnya masih kurang responsive, ketika ada error tidak ada informasi/pemberitahuan dimana error itu terjadi, fitur di Ingenium bagus salah satunya fitur untuk memilih karir kedepannya mau jadi apa. Untuk CBHRM masih suka ada error isuenya masih mirip dengan Ingenium, penjelasan point per point yang pengaruh ke scoring kita mungkin bisa di optimalisasi.
- Pewawancara : **Bagaimana cara anda dalam meminimalisir kendala tersebut ?**
- Narasumber : Kalo untuk Diarium ga ada cara khusus sih paling cari koneksi yang lebih stabil dan kenceng.
- Pewawancara : **Improvisasi dan kebutuhan seperti apa yang anda butuhkan pada HC Apps ini ?**
- Narasumber : Sudah dijelaskan diatas, kurang lebih harapan improvisasinya masih lama. Kalo bisa ada program konseling untuk karyawan karena menurut saya ini cukup penting untuk membantu mental health para karyawan.
- Pewawancara : **Apakah ada kendala dalam pembuatan SKI ?**
- Narasumber : Tidak ada kesulitan dalam membuat perencanaan per-tahunan, karena biasanya rapim dengan manual. Untuk OKR juga aman belum ada issue. Untuk penilaian DHRR juga tidak ada kendala.

Topik : Performance Management

NIK: 9500xx

Karyawan Muda

Tanggal : 07 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi Yang disampaikan ?

- Pewawancara : **Apakah anda pernah melakukan konseling performansi ?**
- Narasumber : Iya belum. kalo konseling performansi secara resmi terakhir di awal masuk saja.
- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda pada saat konseling performansi ? apakah ada kendala ?**

- Narasumber : Kalo di witel soal ini masih abu-abu karena di witel belum ada konseling.
- Pewawancara : **Apakah ada motivasi khusus untuk mengikuti konseling performansi ini ?**
- Narasumber : Namanya bekerja kan ga akan selamanya termotivasi terus ya, ada masanya jenuh atau burnout. Ketika karyawan mengalami hal tersebut dengan alasan apapun kan bisa dilakukan konseling ya, nah di witel saya ga semua atasan memiliki skill sebagai konselor yang melakukan konseling. Jadi yang biasanya dilakukan paling cerita ke temen, di pendem sendiri, atau ke yakes minta bantuan dari profesional. Untuk urgensinya sangat penting untuk ada di Diarium.
- Pewawancara : **Biasanya proses konseling ini dilakukannya seperti apa ?**
- Narasumber : Tergantung sih, ada beberapa unit yang dari atasan ke karyawan dan ada juga beberapa unit yang dari karyawan ke atasan, tetapi ada unit juga yang tidak melakukan hal tersebut.
- Pewawancara : **Menurut anda seberapa penting evaluasi performansi seperti OKR, KPI, NKI? bagaimana pengalaman anda untuk fase ini ?**
- Narasumber : Karena evaluasi performansi di awal triwulan sudah menentukan target, cuma untuk updatenya lebih kesadaran diri sendiri aja bisa untuk update sendiri atau langsung closing. Harusnya untuk perubahan ski, nki ke okr ada real time progressnya untuk mengetahui apa yang kita lakukan, progress nya berapa persen, dll.
- Pewawancara : **Apakah ada kendala dalam upload evidence CHBRM?**
- Narasumber : Untuk penilaian 360 derajat tidak ada kendala sih. Cuma kadang dapet peer yang random aja.
- Pewawancara : **Apakah ada kebutuhan anda yang perlu ditambahkan pada HC Apps ini ?**
- Narasumber : Masukannya paling di cuti sih. Ketika ada karyawan yang tidak mengambil cuti full bisa mendapatkan point untuk ditukarkan dengan sebuah rewards. Yang lainnya bisa juga seperti karyawan yang aktif mengikuti kegiatan luar kerjaan bisa mendapatkan benefit lainnya contohnya mungkin seperti badge.

Topik : Performance Management

NIK: 8500xx

Karyawan Muda

Tanggal : 13 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan?

- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda pada journey ini?**
- Narasumber : Karena selama ini kita diminta untuk terus mengupdate performansi kita setiap tahun. Tapi kadang kita harus mengikuti performansi dari unit dan Telkom Regional secara umum.
- Pewawancara : **Apakah pernah melakukan konseling performansi ?**
- Narasumber : Tidak pernah karena tidak ada dari atasan pun tidak pernah melakukan konseling. Tidak ada feedback, karena kalo AM kan performansi individu ya ketika achievement saya tinggi dan unitnya kurang baik maka seolah-olah mengikuti unit tersebut kurang baik performansinya

- Pewawancara : **Seberapa penting konseling performansi dan kegiatan pengembangan diri ?**
- Narasumber : Sangat penting dan seharusnya diadakan secara berkala minimal 1 tahun sekali apalagi untuk pengembangan karir karyawan atau bawahan. Karena biasanya dari ingenium tidak ada follow up lebih lanjut, sebenarnya sudah bagus untuk mapping kita mau kemana, performansi nya gimana, persaingannya seperti apa, dan masih banyak lagi cuma sangat disayangkan hal-hal ini belum terlalu dioptimalkan karena ketika ada promosi / mutasi tidak pernah melihat hal itu.
- Pewawancara : **Menurut anda seberapa penting evaluasi okr ? bagaimana pengalaman anda untuk fase ini ?**
- Narasumber : okr sih kita sudah jalan sudah lumayan bagus cuma kadang tidak sesuai dengan pekerjaannya malah lebih ke arah unitnya.
- Pewawancara : **Untuk penilaian di unit anda apakah ada kriterianya atau bagaimana ?**
- Narasumber : Kalo dulu cukup kompleks, kalo sekarang sudah di simplifikasi dengan adanya okr jadi sudah jauh lebih simple dan okr kita biasanya turunan dari GM.
- Pewawancara : **Untuk penentuan target individu terhadap unit pekerja bagaimana?**
- Narasumber : Ada, kalo AM biasanya sudah ada targetnya masing-masing.
- Pewawancara : **Bagaimana tanggapan anda mengenai proses upload evidence penilaian CBHRM**
- Narasumber : So far menurut saya sudah bagus tidak ada kendala. Biasanya untuk evidence CBHRM membutuhkan waktu agak lama karena CBHRM ada yang 360° kemudian ada juga evidence kita untuk menjadi pembicara, membuat kampiun karena harus mempersiapkan beberapa hal.
- Pewawancara : **Improvisasi apa yang anda harapkan pada journey ini ?**
- Narasumber : Ada feedback dan ada konseling berdasarkan performansi individu karena apabila performansi kita bagus seharusnya ya bagus tidak turun mengikuti unitnya.
- Pewawancara : **Tools HC Apps apa yang anda gunakan pada journey ini ?**
- Narasumber : SKI, NKI, OKR, Kampiun, CBHRM. DLL
- Pewawancara : **Apakah anda memiliki kendala ketika menggunakan HC Apps tersebut ?**
- Narasumber : Tidak ada kendala, cuma untuk aplikasi kampiun kadang suka lama dari approval. Untuk beberapa HC Apps sudah banyak berbenah lebih bagus.
- Pewawancara : **Improvisasi seperti apa yang anda harapkan untuk HC Apps ini ?**
- Narasumber : Kalo improvisasinya ingin dijadikan 1 kesatuan seperti super apps saling terintegrasi secara end to end. Sama paling ada wadah sebagai penampung aspirasi karyawan.

Topik : Working Management

NIK : 9601xx

Karyawan Muda

Tanggal : 09 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan

- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda dalam proses pengajuan FWA ?**
- Narasumber : Untuk pengajuan FWA di unit saya selama masa pandemi saya sendiri baru 1 kali melakukan pengajuan FWA karena di aturan tertulis bahwa sebanyak 50% karyawan dapat pengajuan FWA tetapi dalam realitanya di lapangan banyak karyawan sehari-hari masuk kantor kecuali ada yang sakit atau memang ada yang positif. Untuk prosesnya sendiri kemarin melewati Diarium dengan cara melakukan pengajuan dan tinggal menunggu approval.
- Pewawancara : **Apabila menemukan sebuah kendala dalam pengajuan FWA, apa yang biasanya anda lakukan ?**
- Narasumber : Biasanya saya coba eksplor sendiri aplikasi Diarium, paling kalo memang masih kesulitan biasanya tanya ke HR di witel.
- Pewawancara : **Apa kendala anda dalam pengajuan FWA ?**
- Narasumber : Kalo dari segi aplikasi merasa bingung untuk mencari pengajuan FWA ada dimana.
- Pewawancara : **Apa anda merasa kesulitan ketika melaporkan lokasi dan aktifitas pekerjaan ketika WFH ?**
- Narasumber : Kadang kelupaan karena ketika wfh wajib check-in beberapa kali di Diarium. Hal ini disebabkan karena saya terlalu asik membuka laptop sehingga pada saat membuka HP saya baru ingat dan baru melakukan update posisi.
- Pewawancara : **Bagaimana perasaan anda jika terlewat untuk melakukan update posisi ?**
- Narasumber : Perasaannya kaget saja ketika lupa absen karena kadang kadang HR monitor juga ketika kita telat absen atau telat update posisi wfh ada yang mengingatkan. Untuk notifikasi di HP membantu ketika kita sedang menggunakan Handphone saja lebih sering diingatkan oleh rekan kerja.
- Pewawancara : **Kenapa anda merasa tidak puas dengan pengalaman pada journey ini ? (Berdasarkan data Quantitative)**
- Narasumber : Lebih ke culture kerjanya aja si. Walaupun dari peraturan dianjurkan WFH, realitanya di kantor hampir selalu full jadi untuk melakukan pengajuan FWA segan.
- Saya sendiri terakhir melakukan pengajuan FWA di 2021 awal karena saat itu rekan kerja ada yang positif. Padahal di witel kami sudah ada pembagian karyawan untuk siapa saja yang wfo dan siapa saja yang wfh agar tidak menumpuk, tetapi realitanya sama saja kadang ketika meeting harus wajib di ruangan.
- Pewawancara : **Menurut anda, apakah FWA ini penting untuk kegiatan pekerjaan ?**
- Narasumber : Penting sih karena memang seharusnya bisa kerja dimana saja. Harapannya ada peran dari senior leader untuk mendorong wfh ini agar betul-betul diterapkan.
- Pewawancara : **Apakah anda pernah atau memiliki pengalaman melakukan konseling pada journey ini ?**
- Narasumber : Kalo konseling di kantor tidak pernah ada sesi konseling formal paling interaksi sehari hari ketika bekerja saja. Saya sendiri tidak pernah melakukan konseling yang benar-benar 1 on 1 dengan psikiater atau HR dari manager keatas.
- Pewawancara : **HC Apps apa saja yang anda gunakan pada journey ini ?**
- Narasumber : Paling aktif menggunakan Diarium.
- Pewawancara : **Apakah anda memiliki kendala dalam menggunakan HC Apps tersebut ?**

- Narasumber : Paling untuk proses pengajuan FWA di Diarium agak bingung aja sih nyari menu karena menu atau fitur yang ada di Diarium cukup banyak. Harapannya dapat dipermudah aja sih dibuat user friendly. Untuk aplikasi Diarium secara keseluruhan paling kendalanya ada di performansnya sih karena saya merasa agak lambat
- Pewawancara : **Apakah ada kebutuhan untuk menggunakan aplikasi berbasis website ?**
- Narasumber : Untuk pengajuan FWA kalo bisa dari HP juga sudah cukup siih karena kita kan sehari hari pasti bukanya Handphone. Paling untuk check-in atau check-out baru harapannya bisa lewat dekstop/website sih karena pernah kejadian ketika Handphone lowbat atau sedang error jadi tidak bisa absen.

Topik : Working Management

NIK: 9801xx

Karyawan Muda

Tanggal : 14 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan

- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda dalam proses pengajuan FWA ?**
- Narasumber : Pengajuan FWA kan harus 1 minggu sebelum wfh ya, kendalanya kadang kalo ada sesuatu yang sifatnya mendadak untuk wfh karena tidak mungkin rasanya harus menunggu terlebih dahulu selama 1 minggu.
- Pewawancara : **Apa yang anda harapkan untuk menjadi improvement pada journey ini ?**
- Narasumber : Harapannya dapat mengajukan FWA lebih fleksibel lagi sesuai kebutuhan
- Pewawancara : **Apakah ada pengalaman dan kendala dalam journey ini ?**
- Narasumber : Untuk pengajuan FWA-nya sendiri saya sih baru sekali doang, untuk kendala mungkin sama seperti tadi. Jika memang bisa wfh, mungkin dibutuhkan lagi peraturan atau kebijakan baru karena untuk saat ini semuanya wfo dan belum sepenuhnya pulih dari masa pandemi.
- Pewawancara : **Apakah anda memiliki pengalaman bekerja secara wfh ?**
- Narasumber : Pernah cuma walaupun wfh biasanya tetep suka disuruh masuk ke kantor karena tidak adanya kebijakan yang tadi.
- Pewawancara : **Apakah anda memiliki kendala pada saat melakukan cek posisi ?**
- Narasumber : Pernah kelupaan pas di jam awal karena notifikasinya tidak masuk. Saya cuma cek posisi yang di akhir jam 2 saja.
- Pewawancara : **Bagaimana perasaan anda ketika mengalami kendala tersebut ?**
- Narasumber : Awalnya bingung, khawatir belum cek posisi karena tidak mendapatkan notifikasi. Ketika lupa cek posisi di jam awal, saya biasanya menggunakan alarm HP manual untuk cek posisi di jam akhir supaya tidak lupa absen 2 kali.
- Pewawancara : **Menurut anda, apakah FWA ini penting untuk kegiatan pekerjaan ?**

- Narasumber : Penting. Di Minggu lalu saya mengajukan wfo dari senin sampai kamis dan wfh hari jum'at saja. wfh sih menurut saya penting dan harusnya bukan menjadi hal yang buruk karena wfh pun itungannya sama bekerja cuma bedanya ada work life balance nya saja dan bisa mengurus hal-hal kecil di rumah.
- Pewawancara : **Apakah anda pernah atau memiliki pengalaman melakukan konseling pada journey ini ? Apakah ada kendala yang dialami ?**
- Narasumber : Kalo kendala sih tidak ada paling lebih ke peraturannya saja sih bisa dipertegas lagi untuk karyawan yang wfo dan wfh berapa supaya lebih tertata kembali. Kalo pengalaman sih belum ada
- Pewawancara : **HC Apps apa saja yang anda gunakan pada journey ini ?**
- Narasumber : Diarium untuk pengajuan FWA.
- Pewawancara : **Apakah anda memiliki kendala dalam menggunakan HC Apps tersebut ?**
- Narasumber : Diarium kalo untuk FWA aman aman saja. Paling kendalanya semisal baca berita dari berbagai karyawan kadang langsung terganti sendiri padahal belum selesai dibaca semua, ketika mau upload berita di Diarium itu tidak bisa di copy paste.
- Pewawancara : **Apakah ada kebutuhan untuk proses pengajuan FWA yang dapat dihadirkan pada HC Apps ?**
- Narasumber : Paling di absennya sih. kenapa harus di jam 10 sama jam 2, saya juga merasa bingung apabila sedang wfh lalu tiba-tiba harus datang kelapangan. Itu kan lokasinya berbeda yaa, nah itu bagaimana ?

Topik : Working Management

Narasumber : Ellen Safitri/ 910283

Tanggal : 19 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan

- Pewawancara : **Menurut Anda, apa yang membuat pengajuan FWA menjadi lebih mudah ataupun susah?**
- Narasumber : Pengajuan FWA untuk lewat web dashboard dan bingung pengajuan nya kayak gimana. Karena kurang user friendly. Pengajuan FWA itu ada range untuk waktu tertentu lalu meminta atasan untuk approval. Secara aturan belum tahu FWA gimana. Tapi di unit saya sendiri belum membahas informasi mengenai jatah jadi sesuai kebutuhan saja. Pengajuan FWA itu menurut saya penting apalagi untuk update posisi kerja. Jadi proses bekerja karyawan termonitoring dengan baik.
- Pewawancara : **Apakah Anda kerap kali mengalami kendala (ex. lupa) untuk melakukan update posisi? Jika ya, apa yang Anda rasakan dan bagaimana Anda meminimalisir nya?**
- Narasumber : Update posisi tidak ada kendala. Dan tergolong cukup mudah. Cuma mungkin range waktu nya di perpanjang. Harusnya notifikasi nya tidak dihilangkan dengan waktu yang terlalu sebentar. Karena kadang juga lupa untuk update posisi.

- Pewawancara : **Bisa diceritakan Kapan terakhir anda melakukan pengajuan FWA? dan menurut anda seberapa penting FWA dalam proses kegiatan kerja anda?**
- Narasumber : Terakhir 2021. Dan pengajuannya jarang 1 -2 kali aja waktu pandemic.
- Pewawancara : **Apakah ada kendala pada saat menggunakan HC Apps tersebut?**
- Narasumber : Di Diarium kendala FWA adalah flow, informasi fitur, dan desain kurang user friendly. Secara performansi lancar aplikasinya. Aplikasi lain ingenious, kampiun.
- Pewawancara : **Apakah ada kebutuhan user yang belum terpenuhi pada HC Apps yang digunakan?**
- Narasumber : Disediakan fitur untuk PWB (Personal Workbook) untuk cek struktur organisasi
- Pewawancara : **Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini?**
- Narasumber : Waktu lapor posisi diperpanjang dan menu chat interaktif
- Pewawancara : **Dalam journey ini apakah ada HC Apps yang digunakan? berbasis mobile / website?**
- Narasumber : Website
- Pewawancara : **Seberapa sering menggunakan HC Apps pada journey ini?**
- Narasumber : Rutinnya untuk absensi, cek OKR

Topik : Reward Management

NIK: 9602xx

Karyawan Muda

Tanggal : 04 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan

- Pewawancara : **Apakah ada kebutuhan yang belum terpenuhi pada journey Reward Management?**
- Narasumber : Saya membutuhkan informasi mengenai sistematis beasiswa, cara pendaftarannya, Apa saja persyaratannya dari Telkom. Karena saya merasa kurang informasi mengenai hal tersebut.
- Pewawancara : **Informasi apa yang kira-kira dibutuhkan untuk menjawab pain points tersebut ?**
- Narasumber : Lebih ke persyaratannya karena beasiswa dari Telkom biasanya ada minimal sudah bekerja berapa tahun, terus apa yang didapatkan selama mengikuti beasiswa tersebut, berapa minimal skor yang dibutuhkan, dan penilaiannya seperti apa.
- Pewawancara : **Setelah mendapatkan informasi, apa yang dibutuhkan lagi untuk mendapatkan program beasiswa ?**
- Narasumber : Mungkin ke arah bounding untuk sampai bisa mendapatkan beasiswa tersebut. Agar teman-teman yang mendapatkan beasiswa bisa merasa terarahkan sampai program beasiswa berakhir.

- Pewawancara : **Menurut anda seberapa penting Apresiasi terhadap keberhasilan kinerja anda dalam Bekerja?**
- Narasumber : Untuk secara general saya sendiri belum mengetahui rewards yang diberikan oleh perusahaan seperti apa. Tetapi untuk di divisi saya mungkin ada rewards tertentu. Kalo di unit saya biasanya yang dilihat yaitu kapasitas, ilmu, dan kontribusi yang lebih banyak akan diberikan apresiasi setiap bulannya dalam bentuk saldo linkaja, atau ucapan selamat dan diberikan background ucapan "selamat untuk kegiatan yang sudah dilakukan".
- Pewawancara : **Dalam mendapatkan rekognisi seperti ini. Anda lebih nyaman di share secara public atau secara private ?**
- Narasumber : Menurut saya sih lebih bagus go public yaa agar bisa dilihat oleh semua orang karena apresiasi itu perlu pengakuan bagi saya. Karena dengan ini akan memberikan dampak semangat kepada teman-teman yang lain untuk meraih hal yang sama.
- Pewawancara : **Pencapaian seperti apa yang layak mendapatkan rekognisi ?**
- Narasumber : Bisa ambil contoh dari Ideabox. Untuk pemenangnya mungkin bisa di go public supaya kita juga bisa tahu karyanya, timnya siapa aja sehingga dapat memberikan rasa semangat kepada kita. Karena kalau menurut saya seperti karyawan terdisiplin atau karyawan paling rajin itu bisa dikembalikan ke unitnya masing-masing saja sedangkan untuk yang bersifat general seperti memenangkan lomba di luar telkom, dll itu bisa diapresiasi secara go public. Dan untuk proses mendapatkan rekoginisinya sendiri saya si merasa mungkin bisa disamakan dengan unit. Di tiap unit mungkin ada kegiatan siapa yang suka check - in lalu siapa yang suka telat tetapi jangan di sebarkan ke 1 Telkom mungkin bisa di share di unitnya masing-masing saja untuk menjadi acuan dari teman-teman lainnya yang berada di unit tersebut.
- Pewawancara : **Apa yang anda harapkan pada journey Reward Management ini ?**
- Narasumber : Mungkin di aplikasi Diarium itu masih terdapat banyak bug yang harus diperbaiki. Seperti ketika kita ngepost tidak bisa memberikan hastag yang lebih banyak jika devicenya tidak mendukung. Kalo dari journey reward managementnya itu sendiri sih mungkin bisa diadakan semacam kuis yang dapat memberikan ilmu untuk karyawan Telkom group seperti tentang awareness, security, atau kita bisa belajar yang dari non unit kita supaya kita bisa tahu juga.
- Pewawancara : **Apakah pernah menggunakan HC Apps selain Diarium pada journey ini?**
- Narasumber : Saya sendiri pernah coba ingenium aja sih palingan.
- Pewawancara : **Bagaimana pendapat anda tentang survey yang dilakukan untuk mengembangkan sebuah product?**
- Narasumber : Sekarang lebih bagus seperti ada kegiatan proses riset ini untuk memberikan informasi mengenai kendala dan apa yang dibutuhkan. Dan mungkin caranya ga akan terus menggunakan video ya, bisa memberikan lewat tulisan dengan cara menuliskan ide atau inovasi baru untuk meningkatkan aplikasi ini. Feedbacknya bisa bebas seperti tentang knowledge, inovasi, survey management, dll.
- Pewawancara : **Urgensi yang ada dari journey Reward Management seperti apa ?**
- Narasumber : Bagus juga jika memang ada reward tapi mungkin bisa ada pengkategorian juga seperti apa untuk meningkatkan performansi karyawan. Atau

bisa juga menggunakan sistem mendapatkan point, sehingga point point yang sudah dikumpulkan dapat ditukarkan menjadi rewards.

- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan aplikasi Diarium?**
- Narasumber : Kalo Diarium saya biasanya menggunakan untuk melihat kegiatan dari rekan kerja bisa dari postingan postingan. Harapannya bisa melihat juga seperti postingan terbaik untuk menambah knowledge yang diluar unit kita. Di Diarium sekarang tidak bisa cuti online (Tidak ter-detect), sama ketika saya update versi aplikasi Diarium lalu saya mengisi task malah tidak terbaca sehingga saya harus downgrade kembali.

Topik : Reward Management

NIK: 9403xx

Karyawan Muda

Tanggal : 01 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan

- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda dalam journey ini ?**
- Narasumber : Fase reward management di unit saya unit support kurang bisa diukur. Jadi ketika atasan saya memberikan sebuah reward management itu sulit mengukur performansi saya karena ga ada target yang bisa diukur dari waktu ke waktu. Karena hal ini kurang terlihat reward managementnya seperti apa dan memang di unit general support belum pernah ada mengenai reward management.
- Pewawancara : **Bagaimana tanggapan anda mengenai perusahaan yang memberikan apresiasi terhadap karyawannya dalam bekerja ?**
- Narasumber : Semisal ada apresiasi tersebut tentunya akan menambah semangat kita dalam bekerja dan akan ada goal juga untuk membuktikan diri demi mencapai reward tersebut. Apalagi demi mencapai goal tersebut bisa diukur dan kita bisa cek sendiri milestone kita sudah sampai mana untuk mencapai reward management tersebut.
- Pewawancara : **Menurut anda bagaimana alur yang tepat untuk mendapatkan apresiasi tersebut ?**
- Narasumber : Kalo bisa kita ingin ada pride dari Telkom Group yang terintegrasi dengan aplikasi sehingga bisa dilihat oleh karyawan telkom group yang lainnya.
- Pewawancara : **Apakah anda sedang aktif mencari informasi mengenai beasiswa ? Apa kendala dan kebutuhan yang anda inginkan ?**
- Narasumber : Iya benar sedang mencari. Kendalanya tidak ada informasi mengenai beasiswa dari Telkom ini. Harapannya dapat tersedia informasi mengenai beasiswa dari aplikasi dan informasi yang dibutuhkan biasanya beasiswa yang sesuai dengan minat saya, sesuai kebutuhan yang ada di kantor agar dapat di implementasi secara langsung, ingin informasi beasiswa yang dekat dari rumah bisa disesuaikan dengan regional atau lokasi kerja.
- Pewawancara : **Apakah anda memiliki kebutuhan untuk mengetahui proses beasiswa ini ?**
- Narasumber : Iya betul ingin tahu prosesnya seperti apa, syarat-syaratnya seperti apa untuk bisa dipenuhi secepatnya dan langsung apply. Untuk aksesnya sendiri saya lebih nyaman mendapatkan informasi beasiswa ini melalui aplikasi berbasis

website. Tetapi untuk beasiswa ini saya sih inginnya ada website sendiri tanpa bergabung dengan tools HC yang lain.

- Pewawancara : **Apakah anda memiliki pengalaman mengikuti kompetisi yang ada di Telkom Group ? Atau sedang aktif mengikuti kompetisi ?**
- Narasumber : Untuk saat ini belum pernah mencoba dan belum pernah mencari.
- Pewawancara : **Apa HC Apps yang anda gunakan pada journey ini ?**
- Narasumber : Belum pernah mendapatkan informasi apapun mengenai rekognisi karyawan di HC Apps manapun. Kalo beasiswa kemarin sempat ada informasi juga dari HC Wiki tapi tidak terlalu update. Saya coba buka hc wiki di Diarium mobile apps, ketika saya klik tautan tidak ada action apapun hal hal seperti ini mungkin bisa diperbaiki. Mungkin perlu ada breakdown menu untuk reward management, atau informasi kesehatan, karir, dll agar mempermudah kita untuk mencari informasi atau data sesuai kebutuhan kita tanpa melakukan search. Informasi yang disediakan hc wiki juga jangan setengah setengah, ketika saya klik link itu kadang malah munculnya "Not found"
- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda menggunakan HC Apps ini ? apakah ada kendala atau kebutuhan ?**
- Narasumber : Sampai sekarang menggunakan HC Wiki belum membutuhkan improve. Masih dirasa cukup dan mudah menggunakan aplikasi yang sekarang. Harapannya setiap aplikasi bisa saling terintegrasi atau dijadikan satu saja di salah satu aplikasi untuk semua journeynya. Untuk aplikasi Diarium biasanya sering crash contohnya ketika saya ingin attach sebuah image malah force close untuk device yang digunakan yaitu iphone 11 untuk hal ini sudah cukup sering terjadi.

Topik : Reward Management

NIK: 9500xx

Karyawan Muda

Tanggal : 13 April 2022

Pewawancara : Imam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan

- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda dalam journey ini ?**
- Narasumber : Untuk sekarang saya belum pernah merasakan experience tentang beasiswa di HC Apps. Informasi, pengajuan beasiswa, reward beasiswa masih belum tau dapat info itu dari mana kaya prosesnya gimana terus cara ikutnya gimana. Karena saya tertarik untuk melanjutkan jenjang pendidikan, tetapi saya belum tau informasi beasiswa dari Telkom Group itu sendiri. Kalo untuk kompetisi infonya sudah ada seperti Ideabox dan HackIdea tetapi kadang saya merasanya informasinya itu masih kepecah pecah contohnya, kalo saya ikut Hack Idea nantinya akan terlempar ke Hack Idea saja. Dan kita tidak bisa melihat secara keseluruhan yang sedang berjalan itu apa saja atau tidak ada dashboard secara keseluruhan. Kalo rekognisi saya kurang tahu unit saya belum seaktif itu atau bagaimana, cuma harapannya jika memang ada ingin ada sebuah informasi yang menampilkan secara keseluruhan agar kita bisa tahu juga. Untuk kendala dalam mendapat beasiswa masalah utamanya yaitu untuk mendapatkan informasinya aja sih, karena kalo tahap ini belum jadi kita belum bisa memberikan feedback ke yang lainnya.
- Pewawancara : **Bagaimana tanggapan anda mengenai perusahaan yang memberikan apresiasi terhadap karyawannya dalam bekerja ?**

- Narasumber : Kalo reward sendiri, biasanya pada saat pengukuran performansi dengan KPI atau OKR tidak sesuai. Misalnya untuk kenaikan gaji nanti beda lagi, promosi beda lagi. Untuk reward sendiri sebenarnya bagus tapi tidak usah yang terlalu bagaimana banget atau wah sekali contohnya mungkin bisa dalam bentuk reward mengikuti sertifikasi, atau jadi pembicara yang menambah insight untuk Telkom itu sendiri
- Pewawancara : **Apakah anda memiliki experience dalam mendapatkan rewards/ apresiasi ?**
- Narasumber : Kalo di unit saya biasanya dapet apresiasi secara langsung dari atasan atau biasanya ada acara seperti makan-makan tapi untuk hal ini juga ga selalu ada.
- Pewawancara : **Apakah anda sedang aktif mencari informasi mengenai beasiswa ? Apa kendala dan kebutuhan yang anda inginkan ?**
- Narasumber : Tidak pernah ada pengumuman beasiswa GPSP kalo nanya ke angkatan atas aku biasanya langsung dapet panggilan untuk mengikuti seleksi. saya merasakan kita tidak tahu untuk mendapatkan undangan tersebut harus ngapain, caranya seperti apa. Kalo mendapatkan beasiswa dari luar kan biasanya dapet cuti pendidikan semisal dilihat dari hc wiki tapi itu kadang bingung karena saya merasakan butuh teman atau orang HC yang memang bisa ditanya-tanya untuk dikonsultasikan karena teman saya pernah dapat beasiswa dari luar lalu ketika ingin cuti pendidikan sangat sulit untuk berkoordinasi dengan HC.
- Pewawancara : **Tanggapan anda apabila achievement dapat dilihat secara public ?**
- Narasumber : Kalo saya merasa biasa aja tapi kayaknya bakal terganggu. Mungkin bisa di manage private agar terkontrol sendiri ingin di public atau private
- Pewawancara : **Apa HC Apps yang anda gunakan pada journey ini ?**
- Narasumber : HC Wiki
- Pewawancara : **Menurut anda apakah dibutuhkan HC Apps yang dapat mewadahi journey ini ?**
- Narasumber : Saya akan merasa nyaman dan terbantu apabila dijadikan dalam 1 aplikasi saja contohnya Diarium. Menurut saya akan terbantu apabila ada informasi tentang beasiswa untuk aksesnya sendiri bisa di mobile (informasi), kalo untuk upload sertifikasi dan untuk submit atau pengajuan beasiswa itu lebih baik di laptop yang ada action tulis, submit, download.
- Pewawancara : **Apa ada kendala ketika menggunakan HC Wiki ?**
- Narasumber : Informasi yang ditampilkan masih terlalu panjang sehingga tidak mudah dibaca seperti FAQ. Kalo dari tampilan ketika mencari sebuah informasi pada menu search, yang ditampilkan text terlalu banyak (Tidak terangkum).

Topik : HC Administration & MTM

NIK: 9057xx

Karyawan Muda

Tanggal : 07 April 2022

Pewawancara : Yogi

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan

- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman Anda dalam journey ini! Jelaskan juga apa yang dilakukan di setiap actionnya!**

- Narasumber : Di Diarium paling cuma pakai presensi (CI/CO), lapor helpdesk, dan apabila hanya ada event-event aja. Banyaknya pakai aplikasi internal. Misalnya ada fitur Timesheet/Activity; Pengisian Durasi bekerja berapa jam, target tiap bulan nya gimana (Ceklis waktu pekerjaan) *di aplikasi internal. Untuk meeting di umumin di email /WA Grup saja.
- Pewawancara : **Apakah Anda mengingat waktu untuk absen mulai dan selesai kerja? Apakah alert dari diarium sudah efektif?**
- Narasumber : Pengingat absensi sudah efektif ketika membuka aplikasi diarium. Tapi kalau ngga buka ngga ada pengingat atau pemberitahuan notifikasi absensi. Ada kendala di diarium juga tidak memfasilitasi notifikasi karyawan yang bekerja secara shift. (peringatan absensi disesuaikan waktu shift karyawan).
- Pewawancara : **Apakah ada membutuhkan untuk melakukan update posisi dan update kesehatan kapan saja? tidak terlepas dari jadwal yg sudah ditentukan?**
- Narasumber : Update kesehatan di Sigma sendiri ada aplikasi sendiri yaitu health tracking. Aplikasi berbasis Web untuk input Lokasi, suhu tubuh, kesehatan. Dan itu tiap hari. Mau sedang libur/Off dan bekerja.
- Pewawancara : **Apakah setelah menyelesaikan aktivitas, apakah Anda memerlukan untuk mengirim evidence kepada atasan Anda?**
- Narasumber : Evidence diperlukan. Tapi saat ini lebih sering menggunakan WA grup. Di Diarium bisa Assign kerjaan di activity kepada bawahan tapi di Sigma tidak pernah digunakan; Sosialisasi nya kurang ditempat kami.
- Pewawancara : **Jika mengalami kesulitan dalam mengajukan SPPD, apa yang Anda lakukan? Siapa yang Anda hubungi? Apakah Anda perlu proses untuk pengajuan ulang untuk SPPD nya?**
- Narasumber : SPPD belum pernah. Biasanya SPPD pakai komunikasi email saja.
- Pewawancara : **Apakah Anda sedang mencari komunitas dalam menjalankan hobi?**
- Narasumber : Belum
- Pewawancara : **Apakah sekarang Anda tergabung dalam sebuah employee club? Dari mana anda tau ada employee club tersebut?**
- Narasumber : Employee Club tidak pernah bergabung. Dan flow nya juga belum tahu.
- Pewawancara : **Apakah Anda mengalami kesulitan ketika melakukan pelaporan SPT? Jika ya, apa yang Anda lakukan ketika menghadapi kesulitan tersebut?**
- Narasumber : Lapor pajak langsung dari web nya tidak melalui aplikasi HC.
- Pewawancara : **Menurut Anda, apakah ada hal lain yang dapat dikategorikan sebagai moment that matter?**
- Narasumber : Moment that matters saat ini di sigma belum ada. Paling yang sudah ada untuk ucapan selamat ulang tahun.
- Pewawancara : **Urgensi yang ada dari journey Reward Management seperti apa ?**
- Narasumber : Bagus juga jika memang ada reward tapi mungkin bisa ada pengkategorian juga seperti apa untuk meningkatkan performansi karyawan. Atau bisa juga menggunakan sistem mendapatkan point, sehingga point point yang sudah dikumpulkan dapat ditukarkan menjadi rewards.
- Pewawancara : **Apakah ada kendala pada saat menggunakan HC Apps tersebut ?**
- Narasumber : Kurang efektif dalam menginputkan aktivitas karena dilakukan 1 1. UI di aplikasi sudah cukup. UX nya yang kurang. Buka diarium terlalu berat di HP

(Nokia 3.1) saya. Selalu loading setiap halaman; Performansi nya kurang. Laporan Helpdesk tidak ada kejelasan kalau di diarum cuma dapat ticketing nya aja.

- Pewawancara : **Apa yang Anda lakukan dalam meminimalisir kendala tersebut?**
- Narasumber : Kalau loading menunggu atau tidak tutup aplikasinya terlebih dahulu
- Pewawancara : **Apakah ada kendala pada saat menggunakan HC Apps tersebut ?**
- Narasumber : Kurang efektif dalam menginputkan aktivitas karena dilakukan 1 1. UI di aplikasi sudah cukup. UX nya yang kurang. Buka diarum terlalu berat di HP (Nokia 3.1) saya. Selalu loading setiap halaman; Performansi nya kurang. Laporan Helpdesk tidak ada kejelasan kalau di diarum cuma dapat ticketing nya aja.
- Pewawancara : **Apakah ada kebutuhan user yang belum terpenuhi pada HC Apps yang digunakan?**
- Narasumber : Aplikasi internal dan diarum terintegrasi. Lebih enak aplikasi nya 1 aja untuk semua karyawan Telkom Group kalo sekarang repot karena kebanyakan aplikasi.
- Pewawancara : **Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?**
- Narasumber : - Notifikasi CI/CO disesuaikan dengan waktu kerja shifting. - Memunculkan peringatan untuk input aktivitas harian.- UX di improve. Performansinya diperbaiki - Update ticketing helpdesk agar lebih visible terbaca

Topik : HC Administration & MTM

NIK: 8940xx

Karyawan Muda

Tanggal : 08 April 2022

Pewawancara : Yogi

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan

- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda dalam journey ini ?**
- Narasumber : Journey ini lebih sering untuk absen lebih sering pakai khusus dari Telkomsel yaitu Moana di Hp kalau di Web yaitu Portal HC. Moana absensi CICO ada fitur geofencing juga. Kalau Diarum jarang dipakai. Paling kalau ada training dari Telkom Group.
- Pewawancara : **Apakah Anda mengingat waktu untuk absen mulai dan selesai kerja? Apakah alert dari diarum sudah efektif?**
- Narasumber : Mengingat dan ada notifikasi CICO juga yang sudah cukup membantu.
- Pewawancara : **Apakah ada membutuhkan untuk melakukan update posisi dan update kesehatan kapan saja? tidak terlepas dari jadwal yg sudah ditentukan?**
- Narasumber : Tidak ada update posisi dan kesehatan. Cuma pas CI/CO aja.
- Pewawancara : **Apakah setelah menyelesaikan aktivitas, apakah Anda memerlukan untuk mengirim evidence kepada atasan Anda?**
- Narasumber : Evidence itu agak tricky. Karena ga semua aktivitas itu ada dokumennya. Evidence itu sesuai kebutuhan aja.
- Pewawancara : **Jika mengalami kesulitan dalam mengajukan SPPD, apa yang Anda lakukan? Siapa yang Anda hubungi? Apakah Anda perlu proses untuk pengajuan ulang untuk SPPD nya?**

- Narasumber : Evidence itu agak tricky. Karena ga semua aktivitas itu ada dokumennya. Evidence itu sesuai kebutuhan aja.
- Pewawancara : **Apakah Anda sedang mencari komunitas dalam menjalankan hobi?**
- Narasumber : Tidak
- Pewawancara : **Apakah sekarang Anda tergabung dalam sebuah employee club? Dari mana anda tau ada employee club tersebut?**
- Narasumber : Komunitas dari mulut ke mulut aja. Ngga melalui HC Apps
- Pewawancara : **Apakah Anda mengalami kesulitan ketika melakukan pelaporan SPT? Jika ya, apa yang Anda lakukan ketika menghadapi kesulitan tersebut?**
- Narasumber : Laporan pajak nya langsung ke DIRJEN Pajak dan tidak ada kesulitan. Tapi tersedia di HC Apps untuk download bukti SPT nya saja
- Pewawancara : **Apakah ada kendala pada saat menggunakan HC Apps tersebut ?**
- Narasumber : Improvement HC Portal cukup lambat jadi rate HC Apps ini 2/5. Dan membuat bingung ketika ingin menggunakan fitur tapi fitur nya belum selesai di develop. Jadi contact HCM nya manual langsung. Kendala CO paling kalau overtime lupa CO karna notifikasi nya sampai di jam 6 aja. Aplikasi HC ini tersebar dan merasa kebingungan dan Tidak ada integrasi aplikasi HC Telkom dengan Telkomsel. Dari Moana loading time nya berat. Fitur yang susah diakses seperti podcast. Sistem administrasi terutama penilaian bekerja belum stabil; Menginputkan data secara berulang dan secara manual
- Pewawancara : **Apakah ada kebutuhan user yang belum terpenuhi pada HC Apps yang digunakan?**
- Narasumber : Fitur yang dibutuhkan saldo asuransi yang tersisa dan content HC yang tidak error ketika di akses
- Pewawancara : **Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?**
- Narasumber : Improvement HC Portal adalah dengan menyediakan fitur yang sudah dibangun dengan lengkap. Kalau bisa dari Telkom Group ada integrasi ke aplikasi HC anak perusahaan. Load Time dan refresh time diperhatikan dan perlu di improve. Butuh proses approval misalnya cuti jangan manual satu-satu kalau bisa ada approval langsung semua.

Topik : HC Administration & MTM

NIK: 8050xx

Karyawan Muda

Tanggal : 07 April 2022

Pewawancara : Yogi

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan :

- Pewawancara : **Bagaimana pengalaman anda dalam journey ini ?**
- Narasumber : Presensi CI/CO pakai diarium dan aplikasi internal di PINS, tapi selebihnya manual. Karena di PINS sendiri ga punya berkas yang khusus pakai aplikasi di Journey ini. Lebih banyak manual pakai email ataupun yang lainnya. Misalnya undang meeting, pemberitahuan, dll. Ada aplikasi kesehatan App Medika tapi tetep jarang menggunakannya karena belum terbiasa jadi tetep telepon call

center nya aja. Kalau aktivitas dan lihat OKR meskipun nggak lengkap tapi pakai Diarium. Tapi nota dinas nggak pakai untuk di Diarium.

- Pewawancara : **Apakah Anda mengingat waktu untuk absen mulai dan selesai kerja? Apakah alert dari diarium sudah efektif?**
- Narasumber : Notifikasi pengingat presensi CI/CO kadang tidak muncul. Malah notif CI tidak pernah muncul.
- Pewawancara : **Apakah ada membutuhkan untuk melakukan update posisi dan update kesehatan kapan saja? tidak terlepas dari jadwal yg sudah ditentukan?**
- Narasumber : Fitur lapor posisi kalau lupa laporan dibidang tidak disiplin. Wording nya kurang pas. Apalagi pas WFH dan update laporan di kantor disebutnya tidak disiplin. Kalau bisa ada izin untuk WFO dan di acc atasannya. Ada juga lapor-lapor kesehatan dan pelaporan apapun harus double harusnya 1 kali aja sekarang 4 kali. Termasuk keluarga karyawan juga di include kan.
- Pewawancara : **Apakah setelah menyelesaikan aktivitas, apakah Anda memerlukan untuk mengirim evidence kepada atasan Anda?**
- Narasumber : Pengiriman evidence dalam aktivitas tergantung kegiatan tertentu. Misalnya manage service. Butuh progress dan monitoring aktivitasnya juga.
- Pewawancara : **Jika mengalami kesulitan dalam mengajukan SPPD, apa yang Anda lakukan? Siapa yang Anda hubungi? Apakah Anda perlu proses untuk pengajuan ulang untuk SPPD nya?**
- Narasumber : Tidak pernah SPPD di Diarium. Cuma pernah di PINS.
- Pewawancara : **Apakah Anda sedang mencari komunitas dalam menjalankan hobi?**
- Narasumber : Tidak
- Pewawancara : **Apakah sekarang Anda tergabung dalam sebuah employee club? Dari mana anda tahu ada employee club tersebut?**
- Narasumber : Tidak mengikuti komunitas. Kurang tahu informasi lengkapnya.
- Pewawancara : **Apakah Anda mengalami kesulitan ketika melakukan pelaporan SPT? Jika ya, apa yang Anda lakukan ketika menghadapi kesulitan tersebut?**
- Narasumber : SPT langsung di HC Apps internal PINS
- Pewawancara : **Menurut Anda, apakah ada hal lain yang dapat dikategorikan sebagai moment that matter?**
- Narasumber : Fitur yang peringatan ulang tahun bagus. Tambahan MTM misalnya ucapan selamat sudah selesai isoman
- Pewawancara : **Apakah ada kendala pada saat menggunakan HC Apps tersebut ?**
- Narasumber : Diarium kurang komprehensif. Activity nggak bisa nge tag orang cuma bisa menugaskan di aktivitas. Tidak bisa berkesinambungan. Diarium kurang ramah bagi pengguna iPhone; tidak lancar. Di Web aplikasi Diarium selalu loading lama. Dan kadang membuat kesal. Termasuk untuk presence dan cek rekan kerja.
- Pewawancara : **Apakah ada kebutuhan user yang belum terpenuhi pada HC Apps yang digunakan?**
- Narasumber : - Perlu reminder aktivitas pas mau memasuki end date nya. Butuh progress dan monitoring aktivitas. Kalau bisa ada perizin untuk WFO dan di acc atasannya. Pelaporan cukup 1 kali tidak berkali kali di satu aplikasi yaitu Diarium. Helpdesk pernah pengalaman lama solve nya tapi ada pengalaman yang cepat juga solve nya
- Pewawancara : **Improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini ?**

- Narasumber : Bagusnya apa yang bisa dikerjakan di web bisa dikerjakan juga di HP, Loading tidak lama, Aplikasi dan fitur di satu aplikasi saja, Notifikasi CI/CO diperhatikan agar karyawan tepat waktu, Web Diarium diperbaiki menjadi lebih baik, Lebih ramah kepada pengguna iOS

2. Karyawan Senior

Topik : Career & Succession Management

NIK: 6840xx

Karyawan Senior

Tanggal : 7 April 2022

Pewawancara : Mohamad Abu Bakar Salam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan Narasumber :

- Pewawancara : Apakah Bapak Pernah mengalami Promosi/ Mutasi ?
- Narasumber : Pernah, sudah seringkali melakukan Promosi maupun Mutasi, Namun sudah 18 Tahun Saya sudah menjadi Mgr, dan Selalu gagal dalam F&P untuk naik ke Posisi GM, tetapi terkadang lebih prioritas Anak Mudanya yang didorong, walaupun orientasi Anak Muda terkadang untuk kebermanfaatan terhadap diri sendiri, bukan terkait kebermanfaatan dari sisi perusahaan. Perusahaan harus bisa menjaga terkait karyawan yang baik
- Pewawancara : Apakah bapak mengetahui terkait Jenjang karir Kedepan dan seberapa penting menurut bapak?
- Narasumber : Saya mempunyai planning, bahkan saya ingin melakukan mutasi ke seluruh Unit Akses yang ada, Sampai kami mengajar, Namun kendalanya, Tidak ada apresiasi dari Perusahaan, bahkan 1 rupiah pun tidak sama sekali.
- Pewawancara : Bagaimana Proses terkait promosi dan Mutasi?
- Narasumber : Melalui F&P, F&P dilakukan dengan cara proses Ujian dengan wawancara, Namun kendalanya adalah kecepatan saya menjawab, walaupun secara kapabilitas saya merasa mampu, karena saat ini saya pun S-3, Sehingga saya mencari kesibukan lainnya dengan membuat perusahaan Startup. Karena saya merasa kapabilitas saya tidak dimanfaatkan oleh perusahaan
- Pewawancara : Bagaimana Bapak beradaptasi terkait dengan Proses promosi dan mutasi, khususnya di unit baru?
- Narasumber : Penyesuaian diri dengan menggunakan tools yang ada, Logbook, Histori Network dan juga melalui Training (contoh : Karyawan yang sudah melakukan pelatihan Nasional maupun sampai ke luar negeri, kita undang untuk proses transfer Knowledge). Saya juga sempat mengajar, namun lagi-lagi belum ada terkait dengan apresiasi dari Telkom
- Pewawancara : Menurut pandangan bapak, Untuk proses mutasi/promosi apakah penilaian dasarnya?
- Narasumber : Yang pertama adalah, kontribusi terhadap Karyawan tersebut kepada perusahaan, Contohnya adalah berapa kontribusi menghasilkan revenue atau kontribusi terhadap departemen atau unit tersebut. Kedua adalah terkait value seseorang tersebut

- Pewawancara : Hal apa yang mendorong bapak, untuk berada di unit atau posisi baru?
- Narasumber : motivasi saya adalah, karena saya ingin belajar, agar pada saat naik ke posisi atas, kita mengetahui semua informasi yang ada sehingga tidak dikelabui oleh Bawahan kita
- Pewawancara : Bagaimana proses kaderisasi di lingkungan anda bekerja sebagai proses mutasi atau promosi?
- Narasumber : saya merasa tidak pernah dilakukan kader, justru itu terbentuk atas dasar kemauan saya sendiri untuk terus berkembang, karena merasa mempunyai kapabilitas, sehingga saya mendorong untuk ke unit yang saya tuju, mungkin karena atasan saya jauh lebih muda, sehingga hal tersebut malah di dorong dalam diri saya, jadi atasan hanya merekomendasikan nama, karena saya senior, jadi saya direkomendasikan terus.
- Pewawancara : Bagaimana Pandangan Bapak terkait promosi/Mutasi saat ini?
- Narasumber : Terkait dengan promosi khususnya, terkadang tidak transparan, karena beberapa yang sudah ditenderkan atau yang di uji, sebenarnya datanya sudah ada dan seperti formalitas aja, dan hal tersebut tidak baik untuk perusahaan kita, khususnya di Telkomsel.
- Pewawancara : tools apa yang digunakan untuk aplikasi HC apps, untuk menunjang pada journey ini?
- Narasumber : Tools dari setiap unit itu sendiri, dashboard dari Network, ingenium dan diarium, atau pun manual terkait dengan data untuk temen-temen memasukkan ide-ide kreatif.
- Pewawancara : terkait plan karir, aplikasi apa yang digunakan oleh bapak?
- Narasumber : Via email dan recruitment, seperti mengikuti kompetisi indigo, sehingga diundang terkait digital talent.
- Pewawancara : Dapat dijelaskan seberapa sering menggunakan aplikasi HC apps?
- Narasumber : cukup sering, misalkan digunakan untuk melihat informasi terkait mengikuti kegiatan digital talent, mengisi-ngisi survey dan Absen
- Pewawancara : Untuk penggunaannya, apakah lebih nyaman dari sisi aplikasi mobile atau dashboard?
- Narasumber : lebih nyaman keduanya digunakan, tergantung dengan kebutuhan untuk saya.
- Pewawancara : masukan apa terkait dengan aplikasi hc apps atau yang ada di telkom?
- Narasumber : flow yang cukup banyak dan cukup panjang, yang kedua adalah maintenance dari setiap inovasi yang ada, karena saat di create seperti serius, namun lama kelamaan hilang begitu saja.
- Pewawancara : Bagaimana pendapat bapak terkait dengan kepuasan pada journey ini?
- Narasumber : saya melihat pertama, di telkom group masih banyak orang-orang titipan, sehingga yang pintar apabila salah pengelolaannya akan menjadi tidak baik. Kedua adalah masih banyak orang yang ingin karir tinggi, tetapi untuk kepentingan diri sendiri, bukan untuk perusahaan (pengelolaan SDM).
Dalam hal Aplikasi, masukannya adalah, Telkom harus bisa melihat kebiasaan dari setiap karyawannya, sehingga dapat menjadi lifestyle dari sisi karyawan, misalkan dari bangun tidur sampai berangkat kerja, apa yang sering dilakukan, sehingga tidak hanya melulu soal project atau pekerjaan.

Topik : Career & Succession Management

NIK: 7005xx

Tanggal : 13 April 2022

Pewawancara : Mohamad Abu Bakar Salam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan :

- Pewawancara : Bisa diceritakan tidak ya pak, terkait dengan Pengalaman dalam Journey Career & Succession management?
- Narasumber : Sebenarnya sudah cukup baik, hanya saja manajemen lebih cenderung ke dalam karyawan yang baru, sehingga Karyawan yang sudah lebih senior tidak menjadi terlihat
- Pewawancara : menurut Bapak, apa yang membuat hal tersebut terjadi ?
- Narasumber : Karena Karyawan yang lebih senior, lebih mementingkan pekerjaan, kalau karyawan yang masih baru, bekerja sambil menampakkan diri sehingga mereka lebih terlihat kepada management atau atasan.
- Pewawancara : Sesuai pengalaman bapak, bagaimana flow atau hal yang bapak ketahui terkait promosi/mutasi?
- Narasumber : Saat ini dan jaman dulu saya awal bekerja, berbeda, karena saat zaman awal saya bekerja, bersikap mandiri, untuk saat ini semua ada di dalam management, tetapi yang menjadi kendala saat ini, tidak diberikan kesempatan yang sama untuk masing-masing karyawan, hanya karyawan-karyawan tertentu yang diijinkan untuk mengikuti F&P.
- Pewawancara : Hal apa yang membuat tidak meratanya kesempatan itu pak?
- Narasumber : karena perubahan era sekarang, kondisi era digital, tidak menjadi masalah, namun saya berharap, kesempatan itu diberikan ke setiap karyawan, lalu kemudian di test untuk masing-masing karyawan?
- Pewawancara : seberapa penting plan karir dalam pandangan bapak?
- Narasumber : Saya rasa sangat penting, karena setiap karyawan harus memiliki planning dan motifnya untuk memajukan perusahaan, karena akan sejalan dengan pertumbuhan untuk telkom.
- Pewawancara : apakah bapak pernah melakukan planning terhadap Karir?
- Narasumber : sudah, dilakukan menggunakan ingenium,
- Pewawancara : Apa yang bapak lakukan saat bapak berada di unit yang baru, saat proses promosi/mutasi?
- Narasumber : melakukan pekerjaan sesuai pekerjaan di unit yang baru, prosesnya bertanya dengan rekan-rekan di unit tersebut, sambil berjalan dan belajar.
- Pewawancara : tools apa yang dilakukan untuk sharing knowledgenya pak?
- Narasumber : bertanya dengan lingkungan sekitar yang ada di dalam unit tersebut?
- Pewawancara : Menurut bapak, Hal apa yang membuat merasa nyaman dan sesuai di unit baru?
- Narasumber : karena itu sudah menjadi kewajiban dan sudah komitmen dengan telkom, sehingga ditempatkan di mana saja, kita sebagai karyawan harus siap.
- Pewawancara : hal apa saja yang menjadikan penilaian mendasar orang tersebut dapat promosi/mutasi?
- Narasumber : Skill pada masing-masing karyawan, Loyalitas karyawan tersebut terhadap perusahaan.

- Pewawancara : apakah yang bapak rasakan saat membuat plan karir mengenai kesesuaian terhadap plan karir tersebut?
- Narasumber : tidak pernah sesuai dengan apa yang buat terhadap karir tersebut, karena saya merasa bingung, apakah saat kita mengisi ingenium terkait plan karir, hal tersebut dilihat atau di data oleh pihak management
- Pewawancara : bagaimana proses kaderisasi di lingkungan bapak terkait dengan jenjang karir?
- Narasumber : Kalau menurut saya, karena kedekatan antar karyawan dan bagaimana proses karyawan tersebut dikenal atau tidak, dan dikenal sebagai apa, sehingga orang tersebut dapat di promosikan atau di mutasikan
- Pewawancara : bagaimana pandangan bapak, terkait dengan career & succession Management
- Narasumber : Sudah cukup baik, hanya saja terkadang informasi posisi kosong tidak diberikan ke seluruh karyawan, jadi menurut saya, hanya karyawan-karyawan tertentu yang dapat melihat posisi kosong dan ditawarkan jabatan tersebut. Jadi masukannya, management dapat memberikan informasi terkait posisi kosong, sehingga setiap karyawan dapat membuat plan karirnya dengan baik
- Pewawancara : Tools apa yang bapak sering gunakan pada journey ini?
- Narasumber : Ingenium yang digunakan
- Pewawancara : bagaimana pandangan bapak terkait dengan aplikasi Ingenium?
- Narasumber : sudah baik dalam aplikasi, hanya saja terkait validasi data yang saya masukkan sebenarnya diolah atau tidak, menjadi keraguan untuk saya, karena saya merasa plan tersebut seperti tidak digunakan.
- Pewawancara : dalam setiap menu di ingenium, apakah ada hal yang masih belum terwadahi dalam aplikasi tersebut?
- Narasumber : Kalau bisa di masukkan menu helpdesk, untuk memberikan masukan dan saran.
- Pewawancara : bagaimana penilaian terhadap kinerja setiap individu yang dapat menunjang career & succession Management?
- Narasumber : Sudah cukup sesuai, hanya saja kesempatan terkadang hanya karyawan-karyawan tertentu
- Pewawancara : seberapa sering bapak menggunakan aplikasi HC apps terkait journey ini?
- Narasumber : Jarang, saya menggunakannya saat disuruh ngisi, sekitar 1 tahun sekali
- Pewawancara : Saat melakukan penggunaan aplikasi, Bapak lebih nyaman menggunakan mobile atau dashboard?
- Narasumber : untuk penggunaannya kalau bisa di keduanya tergantung dari fungsinya
- Pewawancara : selama proses penggunaan, apakah bapak pernah mengalami kendala?
- Narasumber : Tidak ada kendala
- Pewawancara : Terkait dengan diarium, penggunaan bapak terhadap diarium, apakah bapak ada masukan?
- Narasumber : terkait dengan diarium, masukannya adalah, mungkin bisa dimasukkan terkait dengan informasi produk dari telkom secara update, dan juga berita-berita management yang sedang berkembang, sehingga seperti punya majalah sendiri yang dapat dibaca oleh seluruh karyawan telkom. Tujuannya adalah interaksi antara management dengan karyawan jadi terjalin melalui diarium.

Topik : Performance Management

NIK: 6800xx

Karyawan Senior

Tanggal : 18 April 2022

Pewawancara : Mohamad Abu Bakar Salam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan

- Pewawancara : bagaimana pengalaman anda dalam journey Performance Management?
- Narasumber : Terkait dengan performance Management, dari sistem management sudah cukup baik terkait dengan apresiasi terhadap individu dan juga kesempatan berkarir di Telkom.
- Pewawancara : Apa yang memotivasi anda dalam mengikuti konseling performansi dan pengembangan diri ?
- Narasumber : sebenarnya sangat jarang melakukan hal tersebut, namun, biasanya saya melakukan hal tersebut saat saya butuh masukan dari atasan, dan kegiatannya tidak formal, melainkan diskusi-diskusi ringan terkait case-case di lapangan, terkait pengembangan diri, paling mengikuti kegiatan-kegiatan di luar telkom, atau satgas sebagai penambah pengalaman.
- Pewawancara : Menurut anda seberapa penting evaluasi NKI atau OKR?
- Narasumber : terkait dengan NKI atau OKR tentu sangat penting, apabila dijalankan dan dievaluasi dengan benar, hal tersebut tentu akan menjadi evaluasi dan tolak ukur untuk setiap individu atau unit untuk terus berkembang, untuk terus belajar dan atasan juga dapat melakukan evaluasi pada setiap individunya
- Pewawancara : Hal apa yang menjadikan penilaian unit terkait performansi Unit?
- Narasumber : tentu yang pertama performansi setiap unit yang sudah ditentukan dan dikomitmenkan pihak management, KPI tersebut berubah dan selalu naik.
- Pewawancara : terkait dengan performansi Individu?
- Narasumber : evaluasi dari atasan, lingkungan sekitar 360 derajat dan OKR
- Pewawancara : Apakah ada kendala saat menggunakan HC apps terkait journey ini?
- Narasumber : terkait dengan kendala, tidak ada, program HC dan aplikasinya sudah cukup baik menjadi wadah untuk karyawan
- Pewawancara : Apa yang anda lakukan untuk meminimalisir kendala tersebut ?
- Narasumber : Laporan helpdesk atau bertanya gen-y biasanya mereka jauh lebih paham
- Pewawancara : Apakah ada kebutuhan user yang belum terpenuhi di dalam HC Apps?
- Narasumber : terkait dengan HC apps sudah sangat terpenuhi, justru berlebih, hanya saja mungkin informasi dan aplikasinya terlalu banyak, sehingga tidak saling terintegrasi antara satu dengan yang lainnya.
- Pewawancara : improvisasi seperti apa yang anda harapkan pada HC Apps dari journey ini?
- Narasumber : Terkait dengan informasi agar dibuat lebih merata ke setiap karyawan sehingga informasinya menjadi lebih jelas, dan saling terintegrasi

- Pewawancara : Seberapa sering menggunakan HC Apps pada journey ini?
- Narasumber : cukup sering, tetapi biasanya dilakukan saat waktu-waktu tertentu, seperti mengisi NKI, OKR, Update CV dll.
- Pewawancara : Bagaimana Pengalaman Anda terhadap HC Apps?
- Narasumber : terkait dengan HC apps sudah cukup baik, dan sudah cukup puas, sudah sangat memudahkan bagi karyawan telkom, semoga kedepan jauh lebih baik, lebih terintegrasi dan menjadi lebih sering digunakan oleh Karyawan

Topik : Reward Management

NIK 7855xx

Karyawan Senior

Tanggal : 8 April 2022

Pewawancara : Mohamad Abu Bakar Salam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan

- Pewawancara : Bagaimana pengalaman bapak, selama bekerja di Telkom group terkait dengan Reward Management?
- Narasumber : terkait reward berdasarkan hasil test dan skill kita atas dasar update ingenium berdasarkan hasil tersebut ada best employee, High potential, potential dll, reward tersebut dapat berupa karir. Terkait dengan internal perusahaan ada best employee, Terkait dengan culture dan talent booster. Sehingga terkait dengan reward sudah jalan.
- Pewawancara : seberapa penting terkait dengan Reward & Management?
- Narasumber : Sangat penting, karena itu menjadi motivasi terhadap individu karyawan. Terkadang timbul tanda tanya, apakah yang didapatkan apabila kita menjadi terbaik oleh teman-teman atau yang ada dibawah saya, walaupun sekedar apresiasi melalui aplikasi itu sudah menjadi penyemangat dan merasa dihargai.
- Pewawancara : Boleh diceritakan, jika anda pernah mendapat apresiasi atas keberhasilan anda/unit dalam bekerja, Bagaimana proses Apresiasi?
- Narasumber : Terkait dengan Reward seperti karir dan mendapatkan penghargaan, Terkait apresiasi yang non Mandatory, yaitu membuat acara internal, seperti membuat lomba dengan parameter tertentu melalui anggaran operasional, untuk membuat penyemangat dari masing-masing individu, Hal ini dilakukan secara rutin. Terkadang juga biasanya kami membuat terkait internal seperti ada reward uang dll.
- Pewawancara : Apa yang bapak harapkan terkait fase pada reward Management?
- Narasumber : Harapannya adalah sosialisasi terhadap reward itu sendiri, karena masih banyak yang belum mengetahui benefit dari setiap kita melakukan sesuatu, misalkan mengisi compass, kita tidak mengetahui manfaat dan kegiatannya itu untuk apa, dan seperti apa. Terkait dengan sisi rewardingnya sudah sangat baik, seperti hadiah langsung, best employee jalan-jalan keluar negeri, atau pelatihan seperti GPMP
- Pewawancara : Penilaian terhadap Reward Management, apakah sudah cukup baik dan transparan terkait prosesnya?
- Narasumber : Sebenarnya terkadang masih banyak timbul tanda tanya, mereka mempertanyakan terkait dengan orang-orang yang langganan mendapatkan

reward, karena detail nilai nya atau evaluasi nya kita tidak dapat diberikan, kesalahannya dimana, atau perbandingan antar individu kita tidak dapat mengetahuinya, sehingga seakan-akan tidak transparan. Dan juga informasi terkait pengecekkannya itu dimana, harus ada sosialisasinya.

- Pewawancara : Tools apa yang biasa digunakan dalam journey ini ?
- Narasumber : Ingenium, Diarium, Buku Saku (anak Perusahaan, Telkomsigma), Digital learning, portal di telkom, HCMS, Absensi diarium dan Aplikasi internal di anak perusahaan.
- Pewawancara : untuk aplikasi diarium, biasanya digunakan selain untuk absensi apakah digunakan untuk hal lain?
- Narasumber : Terkait dengan diarium digunakan sebagai absensi, terkait dengan FWA dan juga terkait dengan OKR
- Pewawancara : Penggunaan aplikasi, saat menggunakan lebih nyaman menggunakan mobile atau menggunakan Dashboard?
- Narasumber : penggunaannya keduanya, namun tergantung dari manfaat atau fungsi dari setiap dashboard atau mobile, agar keduanya menjadi lebih efektif dan flow yang dilakukan tidak panjang.
- Pewawancara : apabila ada kendala terkait dengan aplikasi, apakah yang dilakukan?
- Narasumber : terkait dengan kendala sudah cukup baik, dan flownya juga sudah cukup clear, biasanya kami melakukan nya laporan di helpdesk, atau langsung ke unit terkait, biasanya juga diberikan PIC yang menangani hal tersebut dan responnya sudah sangat baik.
- Pewawancara : apakah masukan terkait dengan HC apps pada journey ini?
- Narasumber : Terkait dengan reward sudah cukup baik, Paling explore terkait informasi yang kalau bisa dilakukan secara masif, seperti my event kita bisa ngecek, HC wiki dll, namun partisipasi penggunaannya harus dilihat apakah relevan atau tidak.
- Pewawancara : Bagaimana pengalaman Bapak terkait reward & Management?
- Narasumber : Terkait dengan fitur, sudah cukup memuaskan, namun aplikasinya masih banyak satu-satu, sehingga aksesnya cukup rumit, padahal kita sudah jamannya satu aplikasi yang terintegrasi, Terkait dengan proses, mungkin informasi terkait setiap partisipasi reward nya dan manfaatnya seperti apa.

Topik : Reward Management

NIK 6701xx

Karyawan Senior

Tanggal : 11 April 2022

Pewawancara : Mohamad Abu Bakar Salam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan :

- Pewawancara : Bagaimana pengalaman Ibu, selama bekerja di Telkom group terkait dengan Reward Management?

- Narasumber : Yang dirasakan kecewa, karena sudah melaksanakan dengan sebaik-baiknya mulai dari masuk telkom, sudah banyak pindah unit, bergerak dibidang IT dan pulang selalu malam. Pada kenyataannya, merasa HR tidak memikirkan karir setiap Individu karyawan telkom
- Pewawancara : seberapa penting terkait dengan Reward & Management?
- Narasumber : terkait dengan reward & management tentu sangat bermanfaat, karena hal itu yang membuat karyawan menjadi semangat dan merasa lebih di mapping
- Pewawancara : Boleh diceritakan, jika anda pernah mendapat apresiasi atas keberhasilan anda/unit dalam bekerja, Bagaimana proses Apresiasi?
- Narasumber : saat proses bertahun-tahun mengikuti kegiatan, Reward yang diberikan saat jaman dulu, itu ada, seperti reward 5 tahunan, apresiasi terkait karyawan terbaik, kalau bisa untuk diaktifkan apresiasi atau penghargaan, karena dinas banyak pengorbanan.
- Pewawancara : Pandangan Management memberikan apresiasi terhadap karyawannya?
- Narasumber : Apresiasi, saya berharap dari HR atau management memberikan apresiasi mulai dari hal kecil sampai hal besar, seperti Ulang tahun, mendapatkan Performansi terbaik, dan harapannya Unit HR mempunyai data terkait karyawan-karyawan yang sudah baik dan bagus dalam hal performansi.
- Pewawancara : Apa yang Ibu harapkan terkait fase pada reward Management?
- Narasumber : Yang saya harapkan adalah pihak HR memiliki data yang lengkap setiap individu, seperti prestasi yang pernah dilakukan, performansi yang telah dicapai, orang-orang yang potensial, pihak HR harus memiliki database tersebut. Bahkan sampai hal kecil seperti biodata saat presentasi F&P sudah tidak perlu lagi pengenalan diri, melainkan data tersebut sudah disajikan oleh Telkom
- Pewawancara : Penilaian terhadap Reward Management, apakah sudah cukup baik dan transparan terkait prosesnya?
- Narasumber : Terkait reward mungkin bisa dibilang cukup, Namun pengalaman ibu, biasanya masih banyak yang berdasarkan kenalan dan gerbong atau kedekatan, jadi kita tidak bisa menilai dari sisi obyektifitas, sehingga beberapa masih ada yang merasa terdzolimi. Dan seharusnya pengembangan setiap individu dievaluasi juga oleh HC, sehingga karyawan merasa diayomi oleh HC.
- Pewawancara : Tools apa yang biasa digunakan dalam journey ini ?
- Narasumber : Diarium
- Pewawancara : Improvement apa yang diharapkan oleh Ibu terkait journey ini?
- Narasumber : Reward masa kerja, kalau bisa di aktifkan kembali, misalnya reward 5 tahunan, reward 10 tahunan, reward yang tidak formal, seperti ucapan selamat melalui group telegram, atau diarium, data base terkait dengan Sertifikat dan pelatihan, tanpa perlu pihak Karyawan melakukan update, namun sudah menjadi tugas dari HR melakukan update data. Agar data yang ditampilkan juga sesuai, dari segi prestasi, data bahkan sampai tanggal. Ketiga adalah terkait dengan informasi reward yang diberikan.
- Pewawancara : Penggunaan aplikasi, saat menggunakan lebih nyaman menggunakan mobile atau menggunakan Dashboard?
- Narasumber : Disamakan saja, keduanya, mobile dan dashboard
- Pewawancara : apabila ada kendala terkait dengan aplikasi, apakah yang dilakukan?

- Narasumber : Tergantung ke Unitnya masing-masing, Biasanya lewat HC treg ataupun helpdesk
- Pewawancara : Bagaimana penilaian terhadap Reward Management, misal terkait performansi?
- Narasumber : penilaiannya masih belum cukup baik, seperti penilaian P, karena berdasarkan kuota, sehingga ada harmonisasi disana, dan juga malah dijadikan dasar sebagai penilaian, sehingga tidak adil atau dapat dikatakan tidak real
- Pewawancara : apakah masukan terkait dengan HC apps pada journey ini?
- Narasumber : HC Apps seperti aplikasi-aplikasi yang suka gangguan, misalkan diarium terkadang loading, jadi sesuatu yang belum layak tayang, seharusnya tidak digunakan, data lengkap update terkait data reward individu karyawan harus direkap dan selalu terupdate.
- Pewawancara : seberapa puas yang ibu rasakan selama pengalaman ibu dalam masa Journey ini?
- Narasumber : masih belum terlalu puas, karena masih banyak orang kedekatan, masih ada yang bisa di improve terkait dengan transparansi data, dan juga masih banyak data prestasi individu yang tidak ter update oleh pihak HR

Topik : Reward Management

NIK 7006xx

Karyawan Senior

Tanggal : 13 April 2022

Pewawancara : Mohamad Abu Bakar Salam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan ?

- Pewawancara : Bagaimana pengalaman ibu, selama bekerja di Telkom group terkait dengan Reward Management?
- Narasumber : Yang dirasakan sudah cukup baik, Saya di Telkom sudah cukup lama, namun untuk saat ini terkait reward management berbeda dengan sebelumnya, saat masih awal-awal kerja di telkom, reward biasanya dilakukan secara manual, walaupun tetap merasa diperhatikan, untuk saat ini, banyak terjadi improvement, khususnya dalam hal-hal kecil.
- Pewawancara : seberapa penting terkait dengan Reward & Management?
- Narasumber : terkait dengan reward & management tentu sangat penting, sebagai rasa peduli management terhadap karyawan dan juga dapat memotivasi karyawan
- Pewawancara : Boleh diceritakan, jika anda pernah mendapat apresiasi atas keberhasilan anda/unit dalam bekerja, Bagaimana proses Apresiasi?
- Narasumber : Proses apresiasi mulai dari masa kerja, seperti 5 tahunan, apresiasi dilakukan dengan internal dan juga seperti karir

- Pewawancara : Pandangan Management memberikan apresiasi terhadap karyawannya?
- Narasumber : Apresiasi, saya berharap dari HR atau management memberikan apresiasi mulai dari hal kecil sampai hal besar, seperti Ulang tahun, mendapatkan Performansi terbaik, dan harapannya Unit HR mempunyai data terkait karyawan-karyawan yang sudah baik dan bagus dalam hal performansi.
- Pewawancara : Apa yang Ibu harapkan terkait fase pada reward Management?
- Narasumber : setiap orang dan individu diberikan hak yang sama untuk berkembang dan juga untuk melakukan pelatihan dll
- Pewawancara : Penilaian terhadap Reward Management, apakah sudah cukup baik dan transparan terkait prosesnya?
- Narasumber : Terkait dengan reward Management, saat ini sudah cukup transparan, melihat saat ini F&P menjadi kewajiban untuk promosi
- Pewawancara : Tools apa yang biasa digunakan dalam journey ini ?
- Narasumber : Diarium, Ingenium, dashboard HCBP
- Pewawancara : Improvement apa yang diharapkan oleh Ibu terkait journey ini?
- Narasumber : Sudah cukup baik terkait dengan reward & management
- Pewawancara : Penggunaan aplikasi, saat menggunakan lebih nyaman menggunakan mobile atau menggunakan Dashboard?
- Narasumber : Disamakan saja, keduanya, mobile dan dashboard
- Pewawancara : apabila ada kendala terkait dengan aplikasi, apakah yang dilakukan?
- Narasumber : Tergantung ke Unitnya masing-masing, Biasanya lewat HC treg ataupun helpdesk
- Pewawancara : Bagaimana penilaian terhadap Reward Management, misal terkait performansi?
- Narasumber : penilaiannya masih belum cukup baik, seperti penilaian P, karena berdasarkan kuota, sehingga ada harmonisasi disana, dan juga malah dijadikan dasar sebagai penilaian, sehingga tidak adil atau dapat dikatakan tidak real
- Pewawancara : apakah masukan terkait dengan HC apps pada journey ini?
- Narasumber : HC Apps seperti aplikasi-aplikasi yang suka gangguan, misalkan diarium terkadang loading, jadi sesuatu yang belum layak tayang, seharusnya tidak digunakan, data lengkap update terkait data reward individu karyawan harus direkap dan selalu terupdate.
- Pewawancara : seberapa puas yang ibu rasakan selama pengalaman ibu dalam masa Journey ini?
- Narasumber : masih belum terlalu puas, karena masih banyak orang kedekatan, masih ada yang bisa di improve terkait dengan transparansi data, dan juga masih banyak data prestasi individu yang tidak ter update oleh pihak HR

Topik : Masa Persiapan Pensiun

NIK: 6905xx

Karyawan Senior

Tanggal : 26 April 2022

Pewawancara : Mohamad Abu Bakar Salam

Pertanyaan & Informasi yang disampaikan :

- Pewawancara : Bagaimana proses persiapan terkait dengan Masa Persiapan pensiun pak?
- Narasumber : Untuk persiapan secara detail belum di persiapkan, karena terkait proses pensiun masih 3 tahun yang akan datang.
- Pewawancara : Proses pencarian informasi terkait persiapan pensiun, biasanya didapatkan dari mana ya pak?
- Narasumber : biasanya dilakukan secara pertemanan, jadi bertanya terkait hal-hal general pada saat masa pensiun, terkait bagaimana pensiun itu, seperti apa yang harus dilakukan dll
- Pewawancara : Dari mana Anda biasanya mendapatkan informasi mengenai hak dan tanggungjawab karyawan setelah pensiun
- Narasumber : terkait kewajiban, mungkin yang harus dilengkapi adalah hal yang berkaitan dengan dokumen, terkait dengan Hak, mungkin yang didapatkan adalah uang dana pensiun.
- Pewawancara : Bisa dijelaskan pak, plan apa yang diharapkan saat waktu pensiun tiba?
- Narasumber : yang saya harapkan adalah terkait dengan pandangan nanti saat pensiun adalah saya bisa bertemu keluarga, punya waktu lebih banyak dengan keluarga dan menyibukkan diri dalam keluarga
- Pewawancara : Pada saat melakukan proses pensiun, aplikasi apa yang digunakan?
- Narasumber : belum melakukan penggunaan aplikasi, hanya lewat teman sejawat
- Pewawancara : apa yang bapak harapkan terkait dengan persiapan masa pensiun mulai dari sistem dan aplikasinya ?
- Narasumber : Terkait dengan sistem karena belum mengalami, kami belum mengetahui terkait dengan sistemnya, terkait dengan aplikasi, mungkin bisa menggunakan diarium, data terkait dengan informasi pensiun dapat tersistem dengan diarium, contohnya terkait dengan data diri yang tidak perlu saya update, jika datanya sudah tersedia, kemudian terkait informasi-informasi yang bisa didapatkan di diarium seperti manfaat pensiun, berapa gaji saya setelah pensiun, dan bagaimana prosesnya terkait dengan pensiun.
- Pewawancara : terkait dengan penggunaan aplikasi, menurut bapak, lebih nyaman menggunakan mobile atau dashboard yang dibuka dengan laptop/komputer ?
- Narasumber : Terkait dengan aplikasi sama saja, tetapi mungkin agar lebih mudah digunakan, kalau bisa keduanya, mobile dan dashboard
- Pewawancara : Menurut pandangan bapak, hal apa yang menjadi kendala atau sesuatu yang dapat di improve dari proses pensiun?
- Narasumber : gap antara karyawan yang sudah aktif dan karyawan yang sudah pensiun, terkadang komunikasi dan silaturahmi itu seperti terputus, sehingga yang pensiun sungkan untuk bersilaturahmi dengan yang masih aktif dan sebaliknya. Kemudian dari sistem itu sendiri yakni kemudahan sistem, seperti update data dan informasi

Topik : Masa Persiapan Pensiun

Narasumber : Andreas

Pensiunan Telkom

Tanggal : 28 April 2022

Pewawancara : Mohamad Abu Bakar Salam

Pernyataan & Informasi yang disampaikan :

- Pewawancara : Bagaimana pengalaman anda Pada masa Persiapan Pensiun?
- Narasumber : Masa persiapan pensiun yang pertama adalah memiliki komitmen untuk tidak berhenti berkarya, tentu harus memiliki perencanaan, yakni membuka usaha seperti bimbingan belajar. Selain itu mental harus dipersiapkan agar tidak menjadi post power syndrome.
- Pewawancara : bagaimana mendapatkan informasi terkait proses pensiun?
- Narasumber : saya melakukan pengajuan terkait permohonan pensiun dini, sehingga sudah ada jadwal dari telkom, terkait informasi didapatkan langsung dari telkom dan juga dari rekan kerja.
- Pewawancara : Bagaimana proses terkait persiapan pensiun atau pengajuan Pensiun?
- Narasumber : terkait proses pengajuannya cukup simple dan mudah, kita upload terkait dengan SK awal dan SK akhir saja, kemudian dari proses itu, sudah ada jadwal terkait pengajuan pensiun dini, kemudian dilakukan wawancara oleh pihak telkom dan penjelasan terkait hak yang didapatkan, setelah melakukan proses wawancara dan disetujui, maka SK pensiun pun didapatkan, sehingga si pengaju pensiun dapat melakukan pertimbangan.
- Pewawancara : bagaimana proses pengajuannya, lewat aplikasi atau seperti apa?
- Narasumber : terkait pengajuan pensiunnya, lewat aplikasi, namun saya lupa terkait aplikasinya, selain itu kita juga diminta untuk memberikan file aslinya.
- Pewawancara : Hal apa yang menjadi kendala saat proses pengajuan pensiun?
- Narasumber : kalau dari saya, karena saya pengajuan pensiun dini, tidak ada masa persiapan pensiun, hal tersebut yang disayangkan, sehingga banyak orang yang dari telkom, karena jaman dulu gajinya tidak besar seperti sekarang, sehingga saat melakukan pensiun tidak memiliki kesiapan dalam memasuki pensiun.
- Pewawancara : Hal-hal apa yang didapatkan terkait hak dan kewajiban saat memasuki masa pensiun?
- Narasumber : biaya perjalanan kembali saat penempatan pertama, Hak uang pensiun, asuransi kesehatan dan keluarga yang ditanggung, terkait kewajiban yakni SK, Fasilitas jabatan yang diberikan harus dikembalikan terhadap kantor.
- Pewawancara : hal apa yang bapak Plan-kan, terkait kehidupan masa setelah pensiun?
- Narasumber : Kesiapan pensiun harus dipersiapkan dari awal, bahkan saat pertama kali bekerja harus sudah membuat plan, berapa lama kita akan bekerja dan saat ini tidak ada sesuatu yang pasti, kita belajar saat di era sekarang, perusahaan yang baik bisa runtuh, begitupun sebaliknya, jadi segala sesuatu harus dipersiapkan, contohnya siap mental dengan kondisi apapun.
- Pewawancara : bagaimana terkait dengan sistem yang bapak alami saat melakukan proses masa persiapan pensiun ataupun masa pensiun?
- Narasumber : terkait prosesnya sudah baik, sangat simple dan sudah sangat baik, namun terkait dengan informasi harus lebih di detailkan terkait pendapatan yang

didapatkan dari pensiun, seperti perhitungan dengan gaji dasar dll. Pelatihan masa pensiun agar dapat menjadi bekal karyawan untuk memasuki masa pensiun, kemudian yang terakhir informasi dan silaturahmi terhadap P2TEL. Banyak hal yang bisa didapatkan dari kegiatan P2TEL, sehingga lebih terjalin komunikasi dan silaturahmi.