

## DESAIN KONSEP GAMIFICATION UNTUK MEMBANGUN EMPLOYEE ENGAGEMENT

Vincent Amadeus Herlambang

Universitas Surabaya

vincent.amadeuz@gmail.com

---

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan alternatif cara baru untuk meningkatkan motivasi kerja bagi karyawan PT S khususnya di Divisi HE. Untuk kondisi saat ini, karyawan di Divisi HE merasa tidak termotivasi dalam bekerja karena tidak terarah dan merasa pekerjaan hanya rutinitas. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan solusi dengan menerapkan sistem pengendalian manajemen baru yang disebut *gamification*, yang mampu memberikan unsur kesenangan tanpa mengabaikan esensi pengendalian. Tujuannya agar karyawan dapat menikmati pekerjaannya sehingga menjadi lebih termotivasi dalam melaksanakan kewajibannya.

**Kata Kunci:** *work motivation, gamification, control system*

### PENDAHULUAN

PT S merupakan sebuah usaha jasa di bidang konsultasi manajemen yang berada di Surabaya yang sudah terbentuk sejak tahun 1992. Seiring berjalannya waktu, lingkungan usaha pun juga berubah menjadi semakin dinamis dan cenderung tidak menentu yang pada akhirnya menuntut PT S untuk terus berkembang agar dapat memberikan jawaban dari setiap perubahan-perubahan tersebut. Sehingga yang pada awalnya PT S bergerak dalam melayani jasa pembukuan, laporan keuangan, dan perpajakan menambah lini bisnis mereka dengan melayani jasa untuk pembuatan sistem pengendalian yang mana dikelola oleh divisi HE. Divisi HE sendiri melayani dalam jasa terkait pengembangan manusia serta juga menangani masalah legal seperti pembuatan KPI, pembuatan *job desc* perusahaan, dan lainnya. Sehingga divisi ini pun dituntut untuk dapat terus berkembang baik secara internal maupun eksternal, dikarenakan unsur penting dalam sebuah manajemen adalah untuk dapat meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Abbas, 2020). Oleh karena itu, sebuah sistem pengendalian manajemen yang cocok tentunya akan membantu mencapai tujuan tersebut, sehingga di dalam studi ini penulis mencoba untuk membuat sebuah sistem pengendalian baru yang berbasis dengan konsep *gamification*.

Konsep *gamification* sendiri pertama kali dicetuskan oleh Nick Pelling yang mendefinisikannya sebagai penerapan sebuah permainan agar dapat membuat sesuatu hal menjadi lebih menyenangkan, lebih lanjut Kumar & Herger (2017) juga menyampaikan bahwa *gamification* adalah pengaplikasian prinsip dan mekanisme permainan terhadap konteks non permainan. Dari hasil penerapan konteks permainan inilah yang menjadikan setiap orang yang menjalani diharapkan dapat mendapatkan pengalaman baru dan menyenangkan, sehingga menurut DeRosa (2019), *gamification* merupakan salah satu konsep yang saat ini yang populer dalam mengembangkan *employee engagement* untuk dapat memotivasi para karyawan dalam menjalankan aktivitas mereka sesuai dengan visi dan misi perusahaan, hal lain yang membuat konsep ini sebagai sistem yang efektif adalah dikarenakan pada dasarnya manusia merupakan makhluk yang suka bermain (Huizinga, 1938). *Gamification* juga didefinisikan oleh Soeherman (2016) sebagai investasi dalam bentuk platform atau *engine* yang mengintegrasikan pengendalian, sistem informasi, dan mekanik permainan. Sehingga pada dasarnya *gamification* adalah sebuah alat atau konsep yang sangat efektif dalam melakukan pengendalian karena di dalamnya juga erat dengan sebuah teori psikologis yang disampaikan oleh Ryan & Deci yaitu *Self Determination Theory* (SDT) dalam Sugiarto

(2017) dimana manusia akan termotivasi untuk mengembangkan dirinya apabila tiga kebutuhan dasarnya yaitu *competence*, *relatedness*, dan *autonomy*. Sehingga diharapkan dengan adanya penerapan *gamification* ini, akan memotivasi para karyawan agar terus mau mengembangkan dirinya. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memberikan solusi baru dalam membangun *employee engagement*, dimana menurut Gallup dalam Pendell (2018) bahwa *engagement* merupakan kebutuhan dasar psikologis yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kinerja yang baik, sehingga dengan kata lain *employee engagement* adalah setiap orang yang terlibat, antusias, dan berkomitmen pada pekerjaan dan tempat kerja mereka, sehingga hal inilah yang kemudian seringkali menjadi perhatian para atasan maupun manajer pada organisasi seluruh dunia karena hal ini yang menjadi elemen vital dalam menentukan efektifitas organisasi, inovasi, dan daya saing (Bedarkar & Pandita, 2014).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penulis mencoba untuk mencari tahu bagaimana pengalaman bekerja karyawan pada divisi HE dan dapat disimpulkan dalam dua hal utama yaitu pertama, para karyawan seringkali merasa kurangnya pengarahan dan juga pelatihan yang kemudian membuat mereka kurang memahami apa yang menjadi tujuan dari pekerjaan mereka dan kedua, kebanyakan karyawan merasa pekerjaan hanya sebagai rutinitas yang membuat mereka berada pada zona nyaman yang pada akhirnya membuat tidak ada motivasi untuk melakukan pengembangan diri. Sehingga dari hasil yang didapat ini penulis mencoba membuat suatu desain konsep *gamification* untuk dapat membangun *employee engagement* karyawan pada divisi HE agar dapat melakukan pekerjaannya menjadi lebih efektif.

## KAJIAN PUSTAKA

### *Gamification*

Dalam bukunya “*Gamification by Design*” Zichermann dan Cunningham (2011) mendefinisikan *gamification* sebagai proses menggunakan pemikiran dan mekanisme permainan untuk meningkatkan keterlibatan dan

menyelesaikan masalah dari penggunanya. Chou (2014) juga mendefinisikan *gamification* sebagai “*the craft of deriving fun and engaging elements found typically in games and thoughtfully applying them to real-world or productive activities*”. Lebih lanjut lagi, definisi *gamification* menurut Kumar & Herger (2017) yaitu “*the application of game design principles and mechanics to non-game environments*” dalam bahasa Indonesianya dapat diartikan sebagai penerapan prinsip dan mekanisme desain permainan (*game*) pada ruang lingkup non-permainan (*game*). Soeherman (2016) menyampaikan bahwa *gamification* adalah investasi dalam bentuk *platform* atau *engine* yang mengintegrasikan pengendalian, sistem informasi, dan mekanik *game*.

### *Sistem Pengendalian Manajemen dalam Gamification*

*Gamification* sekarang ini sudah menjadi sebuah tren baru yang sering digunakan oleh perusahaan atau manajemen sebagai sistem pengendalian mereka, karena dapat dijadikan sebagai alat ukur yang berbentuk dalam konsep permainan, sehingga dapat menyelesaikan permasalahan dalam pengendalian manajemen. Menurut Merchant & Stede (2007), terdapat beberapa hal yang dapat menyebabkan permasalahan dalam sebuah pengendalian manajemen, yaitu:

1. *Lack of Direction*

Salah satu penyebab utama dari sebuah permasalahan yang terjadi dalam hal sistem pengendalian adalah karena karyawan tidak mengetahui apa yang menjadi tujuan dari perusahaan, departemen, atau dari atasan mereka. Hal ini seringkali membuat perilaku yang diinginkan oleh perusahaan tidak sejalan dengan apa yang dilakukan oleh karyawannya. Sehingga dalam hal ini, sistem pengendalian manajemen yang

tepat dan cocok akan memberikan dampak positif bagi para karyawan agar mereka dapat melakukan sesuatu sesuai dengan apa yang menjadi ekspektasi perusahaan. *Gamification* untuk saat ini sangatlah cocok untuk diterapkan sebagai sistem pengendalian perusahaan dikarenakan hampir seluruh karyawan tentunya menginginkan hal yang serba instant, dalam arti ingin mengetahui tujuan secara jelas dan *feedback* yang cepat juga untuk dapat dijadikan dasar penilaian performa mereka secara personal.

## 2. *Motivational Problems*

Penyebab lain yang menjadi awal permasalahan dari sebuah pengendalian manajemen adalah masalah motivasi, sehingga meskipun tujuan perusahaan sudah disampaikan dengan jelas dan juga karyawan mengerti apa yang harus dilakukan untuk mencapai ekspektasi tersebut, mereka belum tentu akan melakukan hal tersebut. Terkadang karyawan memiliki tujuan personal, hal inilah yang membuat mereka tidak bertindak sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan yang terkadang mengarah ke hal seperti kecurangan yang mana akan merugikan perusahaan. Sehingga dengan berfokus pada peningkatan sistem pengendalian manajemen, hal ini dapat dimitigasi dan memberikan motivasi agar dapat mengubah perilaku negatif menjadi positif, yang akan memberikan dampak juga terhadap perusahaan. *Gamification* juga dapat mengurangi dalam permasalahan ini, karena memang tujuan dari konsep ini adalah membangun sebuah *engagement* agar penggunaannya dapat termotivasi sehingga dapat dengan mudah mengarahkan ke perilaku yang diinginkan.

## 3. *Personal Limitations*

Perilaku terakhir yang juga menjadi akar permasalahan dalam pengendalian manajemen adalah setiap orang memiliki batasan atau kemampuan tertentu, namun terkadang perusahaan tidak melihat hal ini yang kemudian keliru dalam menempatkan atau memberikan tugas kepada karyawan yang sebenarnya belum mampu. Hal ini dapat terjadi karena beberapa sebab seperti kurangnya pelatihan, pengalaman, stamina, dan hal lainnya yang terkait secara personal. Selain itu batasan personal lainnya adalah kurangnya pengetahuan atau informasi, seringkali gagalnya suatu sistem pengendalian adalah karena kurangnya informasi yang didapat karyawan agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan benar. *Gamification* juga dapat mencakup hal ini, karena di dalam konsep ini tentunya semua data dapat terukur dan dikelola, sehingga perusahaan dapat menentukan pelatihan apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh para karyawannya.

Secara gambaran besar tiga hal diatas adalah masalah-masalah yang sering terjadi dalam hal pengendalian manajemen. Seorang karyawan mungkin tidak paham apa yang menjadi ekspektasi perusahaan, mungkin juga tidak termotivasi untuk melakukan atau memberikan kinerja yang baik, dan mungkin juga tidak sanggup untuk melakukan yang sesuai meskipun mereka memahami apa yang diminta dan memiliki motivasi tinggi untuk mencapainya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan *applied research* dan paradigma yang digunakan adalah *case study* dengan pendekatan interpretatif, karena bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam untuk kemudian dapat memberikan sebuah solusi atau alternatif baru

yang dapat diterapkan pada PT S. Menurut Soeherman (2019), dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh data lebih mengutamakan data deskriptif yang diperoleh dari beberapa teknik perolehan data seperti wawancara, observasi, dan studi dokumen, sehingga terdapat interaksi langsung dengan objek dan subjek yang akan diteliti, selain itu perbedaan mendasar lainnya adalah dalam melakukan perolehan data harus secara holistik (menyeluruh). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga cara yaitu studi dokumen, wawancara, dan observasi. Studi dokumen pada penelitian ini adalah dengan mempelajari dokumen-dokumen internal PT S. Wawancara adalah cara yang paling utama dalam memperoleh data dalam studi ini, teknik wawancara yang digunakan adalah *semi-structured interview* yang memungkinkan untuk memperoleh data diluar dari pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, sehingga mampu memperdalam data yang ingin didapatkan. Pemilihan narasumber juga ditentukan berdasarkan pihak yang dianggap kompeten memberikan informasi sesuai kebutuhan dan tujuan penelitian (Soeherman, 2019), sehingga narasumber dalam penelitian ini adalah direktur utama PT S, kepala divisi, *supervisor*, *staff* yang berada dalam divisi HE. Selain itu, cara perolehan data selanjutnya adalah observasi dimana menurut Soeherman (2019) terdapat dua bentuk observasi yaitu, observasi aktif dan pasif. Observasi aktif berarti peneliti terlibat langsung dan berinteraksi dengan aktivitas objek penelitian, sedangkan observasi pasif berarti tidak ikut berpartisipasi atau berinteraksi langsung dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan kedua jenis observasi, dikarenakan peneliti pernah terlibat dalam kegiatan operasional dan juga melakukan observasi secara khusus untuk penelitian ini, sehingga memungkinkan untuk memperoleh data-data yang tidak dapat terangkum di dalam cara perolehan lainnya dari narasumber.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengalaman Kerja Karyawan Divisi HE

Tahap awal dalam penelitian ini adalah dengan mencari tahu bagaimana pengalaman kerja dari setiap karyawan yang berada pada divisi HE untuk memperoleh gambaran mengenai *engagement* mereka dalam bekerja, dikarenakan sebelumnya telah ada isu terkait divisi ini yang memiliki kinerja yang cenderung dinilai masih kurang oleh direktur utama PT S. Sehingga atas dasar inilah, hal ini menarik untuk diteliti lebih lanjut untuk mengetahui persepsi mereka apabila terdapat perubahan sistem pengendalian manajemen yang sebelumnya konvensional berubah menjadi pengendalian yang berbasis konsep *gamification*. Permasalahan dalam sebuah manajemen menurut Merchant & Stede (2007) dapat dikarenakan tiga hal yaitu kurangnya pengarahan, masalah motivasi, dan batasan dari personel, sehingga untuk memperoleh data terkait permasalahan ini, peneliti mencoba untuk mencoba mengetahui pengalaman, permasalahan, dan harapan karyawan divisi HE untuk mendapatkan kesimpulan dari kondisi sekarang ini.

Dari hasil wawancara kemudian diperoleh dan dapat disimpulkan beberapa masalah terkait pengalaman kerja karyawan, bahwa untuk tingkatan *junior staff*, mereka sering mengalami kebingungan terkait apa yang harus dikerjakan dan kurang memahami apa yang menjadi tujuan dari pekerjaan tersebut, selain itu mereka masih sering merasa kurang percaya diri dikarenakan masih kurangnya pengalaman mereka tetapi kurang adanya pelatihan yang memadai, untuk tingkatan *senior staff*, mereka sering merasa masih kurang dalam hal pengembangan diri yang akhirnya membuat pekerjaan hanya menjadi sebuah rutinitas dan timbul kejenuhan dalam bekerja, selain hal itu masalah miskomunikasi pun tidak lepas antara perintah dan yang dikerjakan tidak selaras. Pada tingkatan *supervisor*, permasalahan yang seringkali dirasakan adalah merasa jenuh karena kurangnya inovasi-inovasi baru yang dilakukan dan juga masih merasa kurang adanya pelatihan yang memadai untuk dapat menambah kapasitas diri. Dari hasil wawancara ini, peneliti pun mencoba untuk melakukan konfirmasi kepada kepala divisi HE dan didapat beberapa hasil yang ternyata tidak sepenuhnya benar. Menurut kepada

divisi HE, terkait masalah miskomunikasi memang terkadang masih terjadi dalam hal penyampaian tugas yang dikarenakan dua hal yaitu karena memang masih belum menemukan cara komunikasi atau cara penyampaian yang tepat dan kedua dikarenakan seringkali adanya perbedaan penyampaian antara kepala divisi ke *supervisor* dan dari *supervisor* ke *staff*, yang pada akhirnya seringkali membuat *staff* melakukan pekerjaan yang keliru dari yang ditugaskan oleh kepala divisi. Kemudian terkait masalah pengembangan diri, kepala divisi HE menyampaikan bahwa pelatihan sudah cukup sering dilakukan, namun minat dari karyawan saja yang masih kurang untuk mengikuti pelatihan tersebut dan juga hal lain yang memicu ini adalah karena pada kebanyakan karyawan lama yang sudah bekerja pada divisi HE hanya menjalankan pekerjaan rutin selama tujuh tahun sehingga mereka sudah memiliki zona nyamannya dan kurang memiliki motivasi untuk mengerjakan hal lain yang memiliki tujuan signifikan.

**Sistem pengendalian manajemen berbasis gamification untuk membangun employee engagement divisi HE**

Menurut Bunchball (2016), bahwa di dalam desain *gamification* harus terdapat unsur mekanik dan dinamik, yang merupakan satu kesatuan untuk dapat mempengaruhi manusia karena memiliki kebutuhan dan keinginan dasar. Oleh karena itu di dalam desain ini terdapat beberapa mekanik & dinamik permainan yang akan digunakan, antara lain:

**Tabel 1** unsur mekanik dan dinamik dalam desain *gamification*

<i>Game Mechanics</i>	<i>Point</i>	Hampir di setiap aktivitas yang dijalankan oleh karyawan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku maka akan mendapatkan poin. Poin disini akan berupa poin individu, merupakan poin yang dimiliki oleh masing-masing individu. Kemudian di dalam poin individu ini terbagi menjadi dua, yaitu poin yang dapat ditukarkan merupakan poin yang tersedia untuk dapat ditukarkan dengan hadiah yang ada dan juga total poin yang diperoleh merupakan akumulasi poin yang pernah diperoleh selama bekerja tanpa melihat berapa poin yang sudah di redeem atau ditukarkan.
	<i>Virtual Goods</i>	<i>Virtual goods</i> yang terdapat dalam desain <i>gamification</i> ini antara lain, avatar yang mana dapat di <i>customize</i> sesuai dengan selera masing-masing dan juga <i>badges</i> digunakan untuk menggambarkan pencapaian

		<p>karyawan. Sehingga setiap karyawan akan termotivasi untuk mengumpulkan <i>badges</i> sebanyak-banyaknya. Selain itu <i>badges</i> disini menjadi salah satu syarat bagi para karyawan untuk dapat melanjutkan ke jenjang jabatan selanjutnya.</p>			<p>dengan tujuan agar setiap karyawan memiliki kesempatan dan juga dorongan agar dapat berada di dalam top 10.</p>
	<i>Level</i>	<p><i>Level</i> dalam desain ini akan dibedakan berdasarkan jabatan, sehingga nantinya di dalam setiap <i>level</i> akan memiliki <i>leaderboards</i> masing-masing. Di dalam <i>leaderboards</i> ini juga akan ditampilkan nama karyawan, jumlah (total) poin yang telah dikumpulkan, dan terbatas untuk top 10 dalam satu level. Kemudian <i>ranking leaderboards</i> akan ditentukan berdasarkan jumlah poin yang didapat selama 14 hari kerja sehingga tidak menggunakan total poin dan juga dalam sistem <i>leaderboards</i> ini nantinya akan di reset setiap 14 hari kerja hari sekali,</p>	<i>Challenge</i>	<p>Karyawan akan diberikan beberapa tantangan yang dimana memiliki kriteria tersendiri. Tujuannya adalah untuk membangun keterikatan antara karyawan dengan aplikasi. <i>Challenge</i> disini juga berperan untuk membangun sebuah <i>engagement loop</i> dimana dengan adanya tantangan yang berulang maka diharapkan karyawan dapat terus termotivasi dalam mengerjakan apa yang menjadi tugasnya.</p>	
			<i>Game Dynamics</i>	<i>Reward</i>	<p>Dalam desain ini akan memberikan sebuah penghargaan bagi karyawannya dalam bentuk poin untuk setiap kali mereka melakukan aktivitas yang sesuai dengan peraturan</p>

		<p>yang berlaku. Sehingga secara tidak langsung hal ini akan memotivasi mereka untuk terus melakukan aktivitas tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain dalam bentuk poin, karyawan juga dapat menerima sebuah penghargaan dengan cara menukarkan poin milik mereka dengan hadiah yang sudah disediakan seperti voucher belanja, saldo OVO atau Gopay, dan juga beberapa hadiah lainnya.</p>			<p>menyukai tantangan, karena jika karyawan tersebut merasa dapat menyelesaikan tantangan tersebut mereka akan mendapatkan poin dan badges, itu akan menjadi kepuasan tersendiri bagi mereka dan bukti bahwa mereka memiliki pencapaian tersebut.</p>
	<p><i>Achievement</i></p>	<p>Dalam desain <i>gamification</i> ini, <i>achievement</i> menjadi salah satu dinamika permainan yang penting, karena dengan adanya suatu tantangan akan membangun motivasi utama bagi para karyawan untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar. Adanya pemberian badges dari tantangan yang diberikan juga bertujuan untuk memotivasi karyawan yang</p>	<p><i>Self Expression</i></p>		<p>Dalam desain ini, karyawan diperbolehkan untuk membuat avatar diri mereka sendiri. Avatar tersebut juga dapat menjadi perwujudan bagi para karyawan untuk dapat menampilkan jati diri mereka di dalam dunia virtual.</p>
			<p><i>Status</i></p>		<p>Hal ini akan digambarkan dari banyaknya badges atau poin yang dimiliki karyawan. Semakin banyak poin yang berhasil dikumpulkan oleh karyawan, maka semakin meningkatkan kesempatan karyawan tersebut akan muncul dalam top 10 <i>leaderboards</i> yang membuat</p>

		dirinya semakin dikenal oleh para karyawan lainnya. Selain itu karyawan juga dapat menambahkan unsur <i>skill &amp; expertise</i> mereka di dalam profil yang kemudian bisa diapresiasi oleh sesama karyawan.
	<i>Competition</i>	Dinamik permainan yang ini berkaitan erat dengan <i>leaderboards</i> , yang mana tujuannya adalah untuk menunjukkan sejauh mana performa karyawan jika dibandingkan dengan karyawan lainnya. Setiap karyawan tentunya memiliki semangat yang mungkin belum dapat dikeluarkan secara bebas, dengan adanya dinamika permainan ini diharapkan mereka bisa termotivasi untuk terus mengembangkan diri untuk memperoleh posisi terbaik di <i>leaderboards</i> . Selain motivasi untuk diri sendiri, unsur penting yang dibangun disini adalah apresiasi yang mana bisa diperoleh

		dari sesama karyawan maupun dari atasan atau manajemen.
--	--	---

Dalam desain *gamification* ini, nantinya akan terdapat beberapa bagian utama dan kategori dimana di dalamnya yang akan dijelaskan pada tabel di bawah ini:

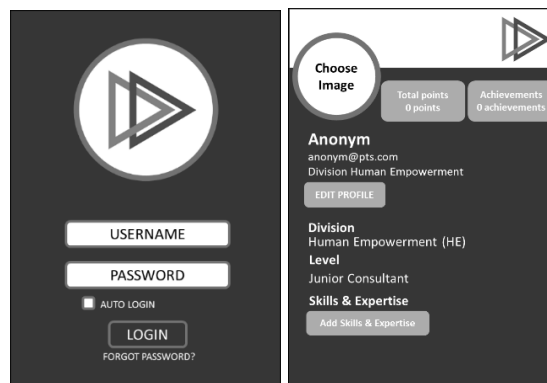
**Tabel 2** bagian utama dan kategori dalam desain *gamification*

Bagian	Kategori	Keterangan
<i>Home</i>	<i>Home</i>	Bagian <i>home</i> merupakan tampilan awal ketika pertama kali login ke aplikasi, di dalamnya berisikan dashboard dari aplikasi tersebut.
<i>Events</i>	<i>News</i>	Berisikan berita terkait dengan kegiatan operasional perusahaan.
	<i>Training (Seminar)</i>	Berisikan informasi terkait dengan jadwal dan topik <i>training</i> ataupun seminar.
	<i>Article</i>	Berisikan mengenai artikel-artikel sebagai sarana <i>sharing knowledge</i> .
<i>Explore</i>	<i>Explore</i>	Digunakan untuk mencari profil dari sesama



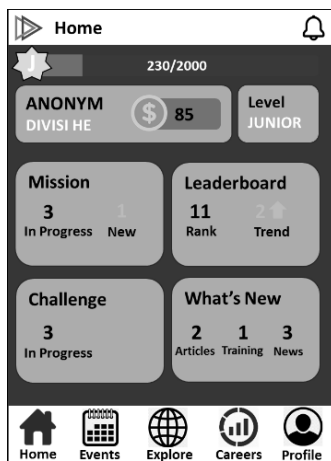
		karyawan.
Careers	Courses	Berisikan dengan latihan untuk pengembangan diri sesuai dengan minat karyawan.
	Mission	Berisikan dengan misi yang diberikan kepada karyawan dan juga detail dari misi tersebut.
	Challenge	Berisikan dengan tantangan yang ada dan juga detail dari tantangan tersebut.
	Leaderboards	Memberikan informasi terkait posisi karyawan dalam papan skor.
Profile	Name	Berisikan nama karyawan.
	Email	Berisikan email kantor yang dimiliki karyawan.
	Division	Berisikan divisi dari karyawan.
	Level	Berisikan jabatan dari karyawan.
	Achievement	Berisikan dengan <i>badges</i> yang telah didapat.
	Skill & Expertise	Berisikan dengan <i>skill &amp; expertise</i> dari karyawan.
	Points	Berisikan dengan poin yang dimiliki karyawan dan juga untuk melakukan penukaran poin dengan hadiah.

Dari konsep diatas nantinya terdapat beberapa kategori yang akan berkaitan dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya. Paharia (2013) juga menyampaikan di dalam sebuah *gamification* terdapat lima kunci motivasi intrinsik dalam manusia, yaitu *autonomy – I control, Mastery – I improve, Purpose – I make a difference, Progress- I achieve, dan Social Interaction – I connect with others*. Peneliti disini juga akan memasukkan unsur ini ke dalam desain *gamification* ini yang akan terdapat di beberapa kategori. Sehingga harapannya di dalam desain ini dapat dijadikan acuan baru sebagai sistem pengendalian pada PT S. Berikut adalah langkah-langkah penggunaan aplikasi. Pertama, karyawan harus melakukan *sign-up* dan harus mengisi profil mereka dan memasang foto profil serta menambahkan *skill & expertise* yang nantinya dapat diendorse oleh setiap karyawan, tujuannya adalah untuk membangun sebuah rasa apresiasi satu sama lain.



Gambar 1. Tampilan Login

Setelah melakukan *login*, karyawan akan masuk pada *dashboard* yang mencakup informasi mengenai profil singkat, misi dan tantangan yang dimiliki, dan juga posisi mereka dalam *leaderboards*, selain itu karyawan juga dapat membuka bagian-bagian dalam aplikasi pada bagian bawah secara langsung dan pada pojok kanan atas untuk memberikan pemberitahuan setiap kali terdapat informasi masuk.



Gambar 2. Tampilan Utama Aplikasi

### Bagian Events

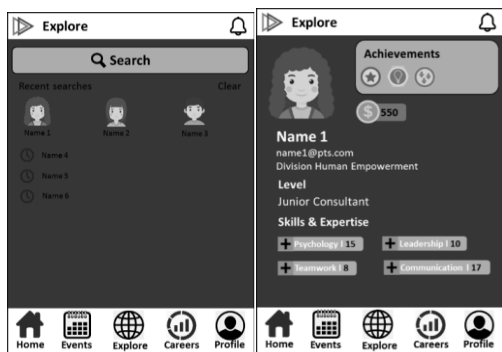
Di dalam bagian *events*, setiap informasi terkait operasional maupun informasi terkait bahan pembelajaran atau pengembangan diri untuk karyawan. Tujuan dari bagian ini adalah untuk mempermudah karyawan dalam memperoleh informasi terbaru dari apa yang terjadi dan apa yang akan dilaksanakan oleh PT S, sehingga dengan ini mereka juga dapat berpartisipasi dalam mengikuti kegiatan yang diadakan dalam perusahaan. Pada bagian ini, akan terbagi dalam tiga jenis informasi yaitu berita operasional, pelatihan yang akan dilaksanakan, dan juga artikel sebagai bahan referensi dalam menambah profesionalitas maupun pengembangan personal. Dalam memudahkan karyawan untuk menambah pengetahuan, mereka dapat mendaftarkan diri secara langsung untuk mengikuti pelatihan dan setiap kali mereka mengikuti rangkaian pelatihan tersebut, maka mereka bisa memperoleh poin.



Gambar 3. Tampilan Bagian Events

### Bagian Explore

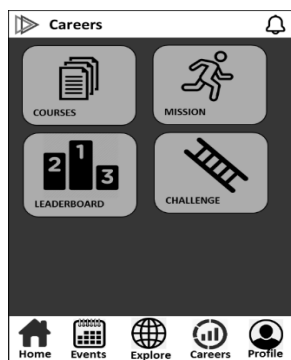
Pada bagian *explore*, karyawan dapat mencari username karyawan lainnya dan juga pada bagian ini juga nantinya *skill & expertise* yang sebelumnya diinput ketika awal pembuatan profil dapat diendorse oleh sesama karyawan, tujuannya agar sesama karyawan dapat menghargai atau mengapresiasi satu sama lain yang mana di dalam *gamification* ini akan menjadi *achievement* tersendiri bagi karyawan yang memiliki *endorse skill & expertise* yang cukup banyak dan akan memotivasi mereka untuk terus mengembangkan potensi mereka. Pada bagian ini cukup erat dengan elemen *status* pada *gamification* karena ketika semua pencapaian karyawan akan ditampilkan dalam profil mereka mulai dari *badge* dan poin yang telah mereka dapat dan juga penilaian akan kemampuan mereka.



Gambar 4. Tampilan Bagian *Explore*

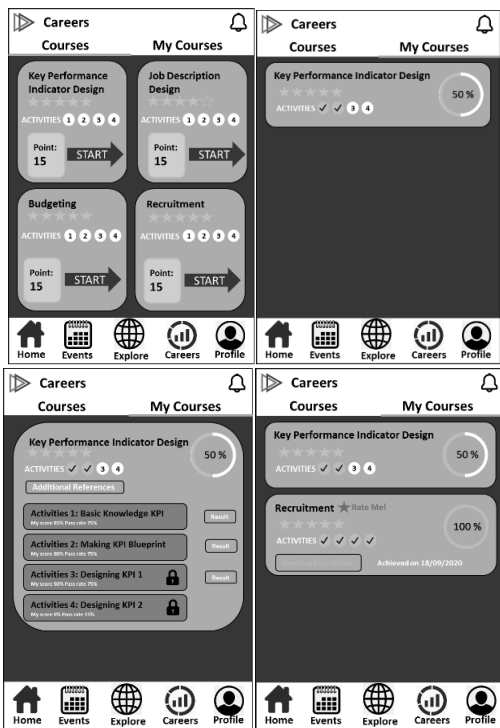
### Bagian *Careers*

Pada bagian *careers* ini akan terdapat beberapa kategori di dalamnya yaitu *courses*, *missions*, *leaderboards*, dan *challenge*. *Courses* disini berisikan beberapa latihan atau modul pembelajaran yang diwajibkan atau opsional dapat diambil oleh karyawan pada divisi PT S. *Missions* pada desain ini akan dibentuk dalam dua, yaitu *daily mission* dan *project mission*, dikarenakan di dalam divisi HE, setiap karyawan memiliki *job desc* yang merupakan pekerjaan sehari-hari yang rutin dilakukan dan juga mereka memiliki pekerjaan yang per proyek dimana pekerjaan tersebut disesuaikan dengan permintaan klien. Dalam *challenge*, di dalamnya terdapat beberapa tantangan dimana tantangan tersebut digambarkan sebagai beberapa hal yang harus dapat dicapai oleh karyawan. Di dalam *leaderboards*, ini akan menunjukkan top 10 dari level dimana karyawan tersebut berada.



Gambar 5. Tampilan Bagian *Careers*

Lebih detil di dalam kategori *courses*, dimana di bagian ini adalah untuk menjawab permasalahan terkait motivasi karyawan dalam mengikuti sesi atau pelatihan pengembangan diri. Di dalam bagian ini nantinya akan berisikan beberapa modul latihan yang di setiapnya terdapat target penyelesaiannya dan juga berbagai aktivitas yang akan secara urut mereka dalam. Untuk topik yang telah diambil, maka karyawan dapat melihatnya di bagian *my courses* mereka. Di dalamnya akan terdapat kuis-kuis yang harus dikerjakan secara berurutan, sehingga apabila kuis pertama belum berhasil diselesaikan maka kuis kedua akan terkunci hingga kuis pertama berhasil diselesaikan. Selain itu, karyawan juga bisa membaca referensi untuk kuis tersebut dari “*additional references*” yang mana terdapat beberapa artikel atau dokumen terkait dari topik yang diambil. Setiap aktivitas atau kuis memiliki tingkat pencapaian (*pass rate*) masing-masing dan untuk lolos ke kuis selanjutnya karyawan harus mendapatkan nilai setara atau lebih dari tingkat pencapaian tersebut dan apabila karyawan tidak berhasil lolos, maka kuis tersebut akan terkunci selama 3 hari dengan tujuan agar mereka memiliki waktu untuk belajar dan memahami kembali terkait topik ini, mereka juga dapat melihat hasil mereka dari mengerjakan kuis tersebut pada bagian “*result*” untuk mengetahui dimana kesalahan mereka dan bahan evaluasi.



Gambar 6. Tampilan Kategori Courses

Di dalam kategori *mission*, seperti yang telah dikatakan sebelumnya bahwa di dalam misi ini akan dibagi dalam dua jenis yaitu *daily mission* dan *project mission*. Di dalam *daily mission* tentunya misi yang akan diberikan adalah terkait dengan pekerjaan sehari-hari karyawan namun tidak menutup kemungkinan terdapat tugas lain yang akan ditambahkan dalam *daily mission* oleh atasan karyawan yang tidak terkait dengan *project*. Kemudian di dalam *project mission*, karena merupakan tugas yang termasuk besar dan rumit, maka di dalam tipe misi ini akan dipetakan ke beberapa aktivitas untuk mencapai misi tersebut. Selain itu, untuk *project mission* akan terdapat jangka waktu yang ditentukan berdasarkan tingkat kesulitan dari pekerjaan tersebut.



Gambar 7. Tampilan Kategori Mission

Karyawan yang berhasil menyelesaikan *mission* akan mendapatkan sejumlah poin tergantung dari tingkat kesulitannya yang akan ditentukan oleh atasan mereka masing-masing. Untuk *project mission* terdapat sedikit perbedaan dengan *daily mission* dalam masalah poin, karena *project mission* sifatnya cenderung pekerjaan besar dan rumit maka akan dipetakan ke beberapa aktivitas yang mana, jika karyawan berhasil menyelesaikan aktivitas tersebut mereka akan mendapatkan poin dan apabila semua aktivitas sudah berhasil diselesaikan maka ada bonus poin atas pencapaian tersebut. Oleh karena itu, secara tidak langsung dengan adanya misi akan membangun motivasi dan mendorong karyawan agar mau mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target dan juga karena mereka merasa dihargai ketika melakukan setiap aktivitas.

Di dalam kategori *challenge* ini nantinya terdapat list dari tantangan yang tersedia dan juga untuk tantangan yang sedang dijalankan akan muncul pada bagian *my challenge*, disana karyawan dapat melihat progress mereka dalam melakukan tantangan tersebut. Tantangan akan otomatis aktif apabila mereka sudah melakukan aktivitas sesuai dengan kriteria dari tantangan tersebut. Tantangan ini juga tidak memiliki tenggang waktu tertentu.

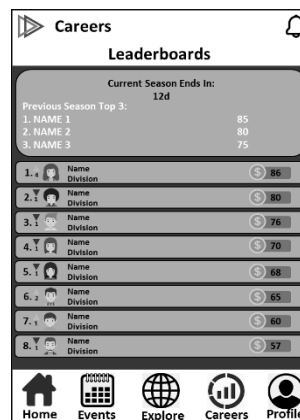


Gambar 8. Tampilan Kategori Challenge

Challenge atau tantangan di dalam desain *gamification* ini akan digambarkan dengan beberapa hal yang harus dapat dicapai oleh karyawan. Tantangan dalam desain ini akan cenderung bersifat umum, tetapi tidak menutup kemungkinan apabila terdapat tantangan secara khusus yang wajib dilalui atau dilakukan oleh karyawan sebagai prasyarat tertentu. Dari setiap tantangan yang berhasil diselesaikan oleh karyawan, nantinya mereka akan mendapatkan poin dan juga *badges*. *Badges* ini sendiri nantinya akan muncul di bagian profil dalam aplikasi mereka. Selain itu nantinya, beberapa *badges* menjadi sebuah syarat bagi karyawan untuk dapat naik ke jenjang atau level selanjutnya. Sehingga disini semua karyawan akan memiliki sebuah persyaratan yang sama atau terstandar. Selain itu hal ini diharapkan akan memotivasi karyawan untuk dapat menjalankan aktivitas-aktivitasnya agar bisa mendapatkan sebuah penghargaan atau status bagi mereka.

Karyawan yang ingin mengetahui informasi mengenai posisi (ranking) mereka, dapat membuka pada bagian careers mereka dan memilih kategori leaderboards. Disana akan muncul tampilan leaderboard dengan foto profil atau avatar karyawan dan juga divisi mereka masing-masing yang menampilkan 10 besar pemilik poin tertinggi yang didapat selama 14 hari kerja. Poin yang terhitung dalam 14 hari kerja ini adalah poin yang didapat murni dari misi

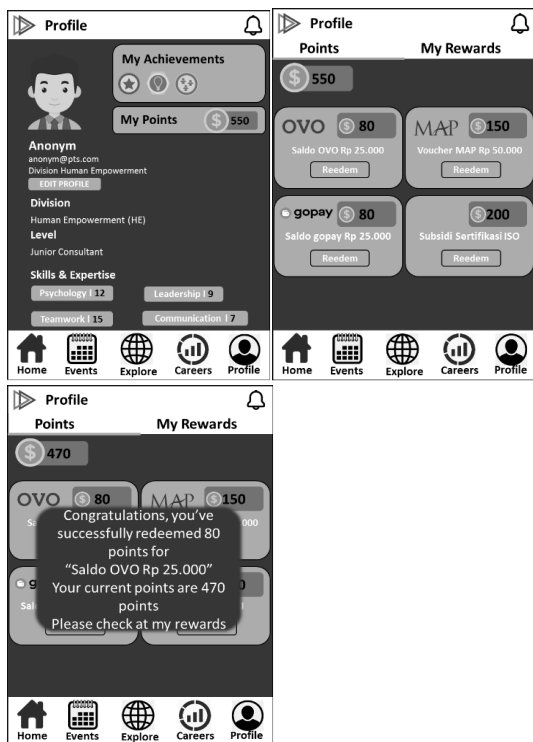
yang mereka lakukan, sehingga penambahan poin selain misi tidak termasuk hitungan dalam *leaderboards* ini.



Gambar 9. Tampilan Kategori Leaderboards

### Bagian Profile

Pada desain *gamification* dalam bagian *profile* ini akan menampilkan profil karyawan tersebut mulai dari nama, email kantor, divisi, *achievements*, *points*, dan *skill & expertise* mereka. Di bagian ini, karyawan dapat melakukan edit profil mereka dan yang dapat diganti adalah bagian foto profil dan *skill* mereka. Selain itu disini akan ditampilkan *badges* yang sudah mereka dapatkan dari hasil menyelesaikan *challenge* dan juga *poin* mereka yang dapat ditukarkan dengan hadiah. Poin yang telah dikumpulkan oleh karyawan dapat ditukarkan dengan berbagai macam hadiah yang sudah disediakan oleh PT S sebagai bentuk penghargaan kepada karyawan mereka karena telah mengikuti berbagai aktivitas yang ada di perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara membuka pada kategori “*points*”, dimana di dalamnya akan terdapat opsi untuk menukarkan poin mereka. Di dalamnya akan muncul tampilan hadiah apa saja yang dapat ditukarkan.



Gambar 10. Tampilan Bagian Profile

Kriteria penukaran poin hanya dapat dilakukan apabila poin yang tersedia untuk ditukarkan sejumlah lebih atau sama dengan jumlah poin yang dibutuhkan untuk menukarkan hadiah tersebut. Apabila karyawan sudah menentukan pilihan hadiah yang ingin didapatkan, maka mereka akan melakukan reedem dan akan jika berhasil akan keluar notifikasi bahwa reedem poin berhasil. Untuk melihat hadiah yang sudah ditukarkan, karyawan dapat melihatnya di kategori “my rewards”. Untuk melakukan penukaran, karyawan dapat memilih “use now” yang nantinya di dalamnya terdapat QR code sebagai bentuk atau bukti pengambilan hadiah. Untuk mengambil hadiah tersebut, karyawan dapat mendatangi pada bagian administrasi PT S dan kemudian bagian administrasi akan melakukan scan QR code yang dimiliki oleh karyawan tersebut, apabila berhasil maka barulah hadiah tersebut akan diberikan kepada karyawan tersebut.



Gambar 11. Tampilan Kategori Points

Berdasarkan desain konsep gamification yang telah dibuat, penulis mencoba memberikan ringkasan yang mencakup keseluruhan konsep dalam bentuk narasi kepada narasumber untuk memperoleh pendapat mereka. Dari hasil wawancara diperoleh bahwa pengenalan gamification terhadap aktivitas yang dilakukan oleh karyawan memberikan kesan positif, karena karyawan merasa lebih menyenangkan sehingga dapat mengurangi kejenuhan dalam bekerja. Desain ini dapat berimplikasi negatif apabila karyawan salah memahami tujuan awal yang mana untuk membangun motivasi mereka bukan hanya sekedar mengumpulkan poin. Selain itu, karena penerapan gamification merupakan hal yang masih baru sehingga diperlukan pendekatan secara khusus untuk mengetahui apa yang sebenarnya dapat membangun motivasi dan engagement, hal ini kemudian dapat berimplikasi pada karyawan yang hanya tertarik di awal namun perlahan akan menjadi kurang atau bahkan tidak tertarik dengan desain gamification ini. Hal lain yaitu beberapa karyawan akan termotivasi apabila misi yang diberikan berada pada kategori optimal, dimana tidak terlalu sulit namun juga tidak terlalu mudah sehingga penting untuk dapat menentukan dengan benar tingkat kesulitan dan jangka waktu dalam memberikan misi dan juga tantangan kepada karyawan.

Poin selanjutnya adalah karena dalam desain ini karyawan dapat melihat progress mereka, maka hal ini menjadi salah satu motivasi untuk mereka terus melakukan pengembangan diri. Bagi karyawan yang memiliki jabatan di tingkat atas, mereka merasa terbantu dalam hal pengendalian dikarenakan semua aktivitas akan terekam di

dalam aplikasi tersebut yang dapat membantu proses evaluasi yang tepat terhadap karyawan untuk dapat meningkatkan efektifitas mereka. Implikasi lain, dengan adanya sistem pemberian poin di setiap aktivitas yang karyawan lakukan, mereka merasa lebih dihargai meskipun hanya melakukan hal kecil yang kemudian menjadi pondasi awal dalam membangun *engagement* karyawan dengan perusahaan. Desain ini dapat memberikan implikasi negatif apabila karyawan tidak dapat beradaptasi dengan sistem baru dan cenderung tidak menggunakan sistem ini jika terlalu sulit untuk diadaptasi.

### KESIMPULAN

Pembahasan dan implikasi diatas membahas permasalahan yang dihadapi PT S khususnya pada divisi HE dan bagaimana solusi desain konsep *gamification* untuk mengatasinya. *Gamification* disini bertujuan untuk sebagai sistem pengendalian baru untuk membangun *employee engagement* pada PT S sehingga dapat meningkatkan motivasi bekerja pada karyawan. *Gamification* dipilih karena dinilai sebagai sistem pengendalian manajemen yang efektif karena mengintegrasikan sistem informasi dan mekanik permainan. Pembuatan desain ini diawali dengan mencari tahu permasalahan yang terjadi pada divisi HE kemudian diturunkan dalam bentuk solusi yang mencakup elemen dalam permainan dan juga teori motivasi. Setelah mendapatkan gambaran solusi yang diberikan, maka baru dibuatkan *gamification* dalam model aplikasi. Langkah terakhir adalah dengan melihat respon narasumber terhadap desain yang telah dibuat untuk memperoleh tanggapan mereka terkait konsep ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Dirvi S., et al. 2020. Pengantar manajemen untuk organisasi publik dan bisnis. *Edited by* Muniarty, Puji, Widina Bhakti Persada Bandung
- Bunchball. 2016. *Gamification 101: An Introduction to Game Dynamics*.
- Chou, Yu-Kai. 2014. *Actionable Gamification: Beyond Points, Badges, and Leaderboards*.

- DeRosa, Darleen. 2019. *Important Learning and Development Trends in 2019*. Diakses dari <https://www.onpointconsultingllc.com/blog/important-learning-and-development-trends-in-2019> pada tanggal 30 September 2019.
- Huizinga, Johan. 1938. *Homo Ludens: A Study of Play Element in Culture*. Random House: Belanda
- Kumar, Janiki & Herger, Mario. 2017. *Gamification At Work: Designing Enganging Business Software*. The Interaction Design Foundation.
- Merchant, Kenneth A., Stede, Wim A, Van der. 2007. *Management Control System: Performance Measurement, Evaluation and Incentives*. England: Pearson Education Limited
- Paharia, Rajat. 2013. *Loyalty 3.0: How to Revolutionize Customer and Employee Engagement with Big Data and Gamification*. McGraw Hill Education: New York, US.
- Pendell, Ryan. 2018. *Employee Experience vs. Engagement: What's the Difference*.
- Soeherman, Bonnie. 2016. *Exist or Extinct: The Rise of Experiencers*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Soeherman, Bonnie. 2019. *Fun Research: Penelitian Kualitatif dengan Design Thinking*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Sugiarto, R. F. 2017. Membumikan Visi Universitas Surabaya "The First University in Heart and Mind" Melalui Gamification: Pilot Project pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Universitas Surabaya. Universitas Surabaya.
- Zichermann, Gabe & Cunningham, Christopher. 2011. *Gamification by Design*. O'Reilly Media, Inc.; Canada