

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di zaman sekarang berkembang dengan pesat dan cepat dibandingkan dengan zaman sebelumnya. Begitu juga dengan sektor layanan kepolisian yang juga ikut berkembang seiring dengan berkembangnya teknologi di zaman sekarang, dimana Polisi juga ikut berkembang ke dalam bentuk digital. Semua informasi harus cepat dan tepat agar dapat diproses secepat mungkin. Terlebih lagi Polisi sebagai lembaga pemerintahan yang bertugas untuk menegakkan hukum, memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, serta memberikan perlindungan, penganyaman, dan pelayanan bagi masyarakat. (Divisi Humas POLRI, 2021). Sehingga harus mendapat laporan dan tindakan yang cepat. Agar dapat membantu baik untuk masyarakatnya maupun untuk kinerja kepolisian.

PT. Techno Executor Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa konsultan ahli Teknologi Informasi dan Komunikasi mendapatkan tugas dari PT. Mitra Digital Media, yang sebelumnya mendapat tugas dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. mendapat tugas yang berasal dari Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Mabes Polri) melalui Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi (Div TIK).

Layanan *call center* 110 merupakan layanan pengaduan masyarakat kepada polisi menggunakan pesawat telepon (POLRI, 2021). Setiap laporan yang masuk akan dicatat dan dihubungkan kepada Polisi Daerah (Polda), jika tidak ada yang terhubung akan dihubungkan kepada Polisi Resor (Polres), jika tidak ada yang

terhubung akan dihubungkan kepada Polisi Sektor (Polsek), jika tidak ada juga yang terhubung, maka berakhir dengan tercatanya laporan. Sehingga muncul ide dari Div TIK POLRI melalui PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. lalu dikirim kepada PT. Mitra Digital Media, dan berakhir PT. Techno Executor Jaya untuk membuat sebuah *platform* yang akan menyimpan laporan, penyaringan laporan, dan menyebarluaskan laporan kepada anggota kepolisian.

SMART-110 telah membuat aplikasi dengan Whatsapp dan SMS untuk menerima *broadcast* tetapi memiliki kendala dan masalah. Karena terdapat kendala dan masalah pada Whatsapp akhirnya SMART-110 membuat *chatbot* pada aplikasi LINE agar setiap anggota akan menerima laporan jika laporan tersebut ada di wilayahnya. Dengan begitu setiap ada tindakan kejadian akan cepat diatasi dan anggota kepolisian juga akan cepat hadir di lokasi kejadian. LINE merupakan salah satu aplikasi pesan daring yang banyak digunakan. Terlebih lagi LINE memiliki fitur *chatbot* yang nantinya akan ditambah ke kontak masing-masing anggota serta mendaftarkan diri kepada layanan *chatbot*.

1.2 Maksud Dan Tujuan Kerja Magang

Tugas yang dilakukan selama praktik kerja magang di PT. Techno Executor Jaya untuk mengimplementasikan ilmu-ilmu yang sudah didapat dalam masa perkuliahan, serta mahasiswa dapat merasakan rasanya bekerja pada suatu perusahaan atau industri, untuk dapat mengetahui bagaimana suasana lingkungan kerja sesungguhnya, serta dapat menambah pengalaman dan pengetahuan yang dapat digunakan di kemudian hari. Selain itu, tujuan kerja magang ini bertujuan untuk membuat sebuah layanan informasi berupa *platform* yang akan mengambil

API dan akan menyiarkan melalui *bot* pada aplikasi LINE, agar setiap anggota akan menerima laporan dari call center 110 dan dengan cepat dapat diatasi.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan

Kerja magang pada periode 29 Maret 2021 sampai 04 Juni 2021 di PT. Techno Executor Jaya di Jl. Bumi Sani Permai, RT001/RW011, Kel. Setiamekar, Kec. Tambun Selatan, Kab. Bekasi, Jawa Barat dengan ketentuan hari Senin tatap muka atau datang ke kantor pada jam 09.00 sampai 18.00 dan Selasa hingga Jumat melalui daring menggunakan pesawat telepon atau konferensi video.