

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era sekarang ini, penggunaan teknologi semakin ramai digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Sekarang ada yang disebut dengan *Digital Lifestyle* yaitu teknologi yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Masyarakat mulai aktif menggunakan teknologi untuk mencari berbagai macam informasi, melakukan komunikasi secara digital, melakukan pertemuan secara digital, dsb. Dengan begitu, masyarakat akan membutuhkan sebuah penyedia layanan yang dapat membantu gaya hidup digitalnya. PT Telekomunikasi Selular atau Telkomsel merupakan salah satu penyedia layanan telekomunikasi digital yang dapat memberikan layanan gaya hidup digital.

Masyarakat yang sering menggunakan layanan tersebut tentunya harus diberikan reward agar tetap menggunakan layanannya. Oleh karena itu, Telkomsel mengembangkan sebuah sistem kesetiaan pelanggan atau *Loyalty System* yang merupakan sebuah sistem atau program yang dapat menilai dan meningkatkan kesetiaan pelanggan dalam menggunakan layanan. Telkomsel POIN merupakan salah satu program *Loyalty System* yang sudah berjalan di Telkomsel dan juga masih dikembangkan lagi supaya menjadi lebih baik. Poin ini akan didapatkan setiap kali pelanggan menggunakan salah satu layanan dari Telkomsel seperti Telkomsel PraBayar dan Telkomsel Halo.

Dengan Telkomsel POIN ini Telkomsel memberikan hadiah kepada pelanggannya yang dapat di *redeem* sesuai dengan poin yang dimiliki oleh pelanggan. Sehingga, pelanggan yang sudah sering menggunakan layanan dari Telkomsel akan semakin tertarik untuk tetap menggunakan layanan dari Telkomsel karena dapat mendapat *reward* tambahan dari sistem loyalitas tersebut.

Meningkatnya pelanggan tentunya membuat Telkomsel juga ingin meningkatkan performanya agar membuat pelanggan semakin nyaman menggunakan layanan dari Telkomsel. Hal ini dikarenakan timbulnya masalah yang ditemukan pada pelayanan pelanggan yang meningkat hingga membuat antrian yang lama. Sehingga untuk meminimalisir antrian dan menghemat waktu pelanggan, Telkomsel membuat layanan Chat Otomatis seperti Bot Chat untuk pelanggan yang ingin mengetahui informasi tertentu terkait *Loyalty System*.

Salah satu contohnya adalah Telkomsel mengembangkan Bot Telegram untuk meningkatkan performa layanan Customer Service agar mempercepat kualitas layanannya dan meningkatkan efisiensi, dan juga untuk memberikan pelanggan yang merupakan pengguna Telegram untuk dapat menerima dan menggunakan layanan Customer Service Telkomsel.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Adapun Maksud dari pelaksanaan kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari dan diterima dari pembelajaran di kampus ke dalam dunia kerja.
2. Mencari dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan baru dengan terjun ke dalam dunia kerja.
3. Mendapatkan pengalaman langsung untuk terjun ke dalam dunia kerja dan bekerja secara profesional.

Adapun Tujuan dari pelaksanaan kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan Membangun aplikasi *Bot* Telegram sebagai layanan *Loyalty System* di PT Telekomunikasi Selular.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kerja magang di PT Telekomunikasi Selular atau Telkomsel ini berlangsung selama 6 Bulan yaitu dimulai pada tanggal 14 Februari 2022 sampai dengan 15 Juli 2022. Adapun prosedur pelaksanaan kerja magang di Telkomsel sebagai berikut:

1. Waktu kerja yang harus dilakukan dalam 1 hari adalah 8 jam kerja. Dimulai dari jam 08.00 sampai 17.00 dan jam istirahat dimulai dari jam 12.00 sampai 13.00. Dilaksanakan di hari kerja yaitu mulai hari Senin sampai dengan Jum'at.
2. Jumlah waktu yang ditetapkan untuk pelaksanaan kegiatan harian karyawan magang adalah paling lama 8 jam sehari dan 40 jam per minggu selama 5 hari kerja.

3. Karyawan magang diberikan izin meninggalkan kegiatan magang karena alasan pribadi sebanyak 5 hari selama periode magang.
4. Karyawan magang yang tidak dapat mengikuti program magang sekurang-kurangnya 2 hari berturut-turut, wajib memberitahukan kepada mentor dan disertai dengan surat keterangan dokter.
5. Telkomsel menyediakan sebuah link website untuk absensi, di link tersebut karyawan dapat melakukan upload foto bukti absensi untuk masuk atau *Clock In* dan keluar atau *Clock Out*.
6. Jumlah jam kerja untuk absensi masuk atau *Clock In* dan keluar atau *Clock Out* harus berjumlah 8 jam kerja.
7. Proses kerja magang dilaksanakan secara WFH dan melakukan meeting secara daring/*Online*.
8. Setiap pelaksanaan meeting dilakukan dengan menggunakan Microsoft Teams dan dengan menggunakan link yang sama.

