

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis toko online memiliki salah satu kelebihan, yaitu pelayanan yang tidak dibatasi oleh waktu. Oleh sebab itu, pelanggan dapat datang dan bertanya melalui *chat* kapan saja di waktu yang beragam, tetapi pemilik bisnis toko online belum tentu bisa melayani semua pelanggan di waktu yang beragam. Masalah tersebut dapat diatasi dengan menggunakan teknologi Chatbot berbasis Artificial Intelligence karena layanan Chatbot memungkinkan pelanggan untuk mendapat balasan secara cepat dan tepat. Namun, hasil survei yang dilakukan Pancake terhadap UMKM di Indonesia menunjukkan bahwa hanya 15% pemilik bisnis yang sudah menggunakan Chatbot. Hal ini disebabkan karena tidak adanya pengetahuan secara teknis terkait cara pengoperasian dan penerapannya, serta adanya keraguan terhadap biaya yang perlu ditanggung [1].

PT Central Artificial Intelligence (Central AI) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi dengan menyediakan *product as a service* berbasis Artificial Intelligence yang bertujuan untuk membantu pelayanan yang cepat dan efektif untuk pemilik bisnis UMKM. Salah satu proyek yang dikembangkan adalah aplikasi Central Chatbot. Central Chatbot adalah aplikasi berbasis Artificial Intelligence yang dirancang untuk melayani percakapan intelektual dengan satu atau lebih manusia baik secara audio maupun teks.

Saat ini Central Chatbot sudah tersedia dalam versi web. Namun, waktu akses ke web Central Chatbot melalui web browser mobile lebih lambat dan beberapa fitur tidak terlalu optimal ketika dijalankan melalui web browser mobile. Oleh karena itu, dikembangkan Aplikasi Central Chatbot untuk Android, agar pemilik bisnis UMKM dapat terbantu dalam melayani dan menangani pelanggan yang cukup banyak di mana saja.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang dilaksanakan dengan maksud antara lain sebagai berikut.

- Melatih skill pada praktik, disiplin, dan tanggung jawab agar terbiasa dalam menghadapi dunia kerja di waktu mendatang.

- Mengimplementasikan ilmu-ilmu yang didapatkan dari bangku perkuliahan ke dunia kerja.
- Memberikan pengalaman yang dapat mengembangkan *hard skills* dan juga *soft skills*

Tujuan dari kerja magang yang dilakukan adalah mengembangkan aplikasi mobile Central Chatbot dengan *framework* React Native pada PT Central AI Indonesia.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan magang dimulai pada tanggal 18 Agustus 2022 sampai dengan 31 Desember 2022. PT Central AI Indonesia berlokasi di Jl. Margonda Raya No.1, Kota Depok, Jawa Barat. Namun, proses kerja magang dilaksanakan sepenuhnya secara *Work From Home* (WFH). Sistem kerja WFH dilakukan setiap hari Senin sampai Jumat dengan waktu yang fleksibel. Akan tetapi, agar lebih teratur, kerja magang dilakukan dari pukul 08:00 sampai dengan pukul 17:00 atau 19:00.

Meeting diadakan secara rutin pada setiap hari Senin untuk melaporkan progress tugas dan pemaparan tugas untuk dikerjakan pada minggu tersebut. Daily scrum juga diadakan secara rutin setiap hari Rabu dan Jumat untuk memantau progress yang sedang dikerjakan dan juga untuk bertanya apabila ada masalah di tengah pengerjaan.

Salah satu program yang terdapat pada kerja magang ini adalah program Pelatihan *soft skills* yang diimplementasikan dengan mengikuti minimal 8 webinar *soft skills* oleh Central AI dan menjadi narasumber pada Webinar 4 kali dengan mengundang UMKM. Di samping itu, sebagai bentuk pembelajaran mandiri, terdapat juga kegiatan untuk menghadiri 5 webinar *hard skills*, mengikuti 3 online course dari Bisa AI, dan membuat 2 portofolio, yang juga menjadi bagian dari penilaian kerja magang di Central AI.