

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era sekarang, teknologi memberikan dampak yang sangat besar ke berbagai sektor karena perkembangannya yang sangat pesat. Dengan adanya teknologi, kehadiran fisik sudah tidak terlalu diperlukan untuk mengerjakan kepentingan tertentu karena semua sudah bisa diakses secara daring / *online*. Dengan adanya pemanfaatan teknologi, segala proses dan layanan bisnis dapat dilakukan dengan lebih efisien sehingga banyak perusahaan-perusahaan yang terdorong untuk melakukan adaptasi inovatif terhadap perkembangan teknologi. [1].

PT. Lippo Karawaci Tbk adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang properti. Oleh karena perusahaan ini memegang kendali terhadap banyak perumahan di wilayah-wilayah Indonesia, maka teknologi memberikan dampak yang sangat besar terhadap layanan bisnis dari perusahaan ini karena penghuni rumah dapat mengakses aplikasi yang disediakan oleh perusahaan sehingga tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengajukan keluhan, permintaan, dan lain-lain ke perusahaan. Aplikasi tersebut adalah *Customer Portal*.

Aplikasi *Customer Portal* adalah Website yang dirancang untuk digunakan oleh *customer* atau penghuni rumah di kawasan yang dipegang kendali oleh PT. Lippo Karawaci Tbk, jika sebelumnya PT. Lippo Karawaci Tbk hanya memiliki aplikasi internal untuk mengajukan keluhan, permintaan, dan lain-lain. Aplikasi *customer portal* ini dapat diakses oleh penghuni rumah, sehingga penghuni rumah dapat mengajukan sendiri permintaan, keluhan, serta melakukan pembayaran langsung dari jarak jauh tanpa harus ke kantor atau melalui *customer service*.

Dalam aplikasi *Customer Portal* selain untuk mengajukan permintaan dan keluhan, dibutuhkan juga menu khusus untuk melakukan pembayaran agar memudahkan *customer* atau penghuni rumah untuk melakukan pembayaran atas tagihan listrik, air, dan lain-lain ke perusahaan tanpa harus datang langsung ke kantor pusat. Oleh karena itu, terdapat penambahan fitur menu baru yang disebut menu *Billing* pada aplikasi *Customer Portal*. Selain untuk melakukan pembayaran atas tagihan, menu ini juga dapat digunakan untuk melihat laporan pembayaran dari bulan-bulan sebelumnya, dan juga melihat *e-Faktur* atau faktur pajak secara digital.

Karena ketergantungan yang dimiliki PT. Lippo Karawaci Tbk akan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Maka pelaksanaan proses magang sebagai *Cross Channel Software Engineer* di PT. Lippo Karawaci Tbk adalah pilihan yang tepat, yang dilakukan selama pelaksanaan magang adalah menambah fitur menu *Billing* dan *Request Izin Kerja* yang terdapat pada aplikasi *Customer Portal* sehingga dapat memberikan memperluas fungsi yang dimiliki oleh aplikasi *Customer Portal*, serta efisiensi dan efektivitas yang maksimal bagi penghuni rumah.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan magang di PT. Lippo Karawaci Tbk memiliki maksud sebagai berikut:

1. Meningkatkan *skill individual* maupun *teamwork*
2. Menambah pengalaman bekerja
3. Meningkatkan kedisiplinan selama bekerja

Pelaksanaan magang di PT. Lippo Karawaci Tbk memiliki tujuan yaitu untuk memberikan efisiensi serta memperluas fungsi secara maksimal aplikasi *Customer Portal* dengan cara mengembangkannya.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan magang di PT. Lippo Karawaci Tbk dimulai dari tanggal 24 Agustus 2023 sampai pada tanggal 08 Desember 2023 dengan kurun waktu sekitar tiga setengah bulan. Untuk jam kerja magang dimulai pada pukul 08.30 sampai pukul 17.30 setiap hari Senin - Jumat yang dilakukan secara tatap muka atau *offline*. Developer *intern* diberikan proyek tersendiri dan apabila terdapat kendala pada saat proses pengerjaan, maka akan dibantu oleh developer lainnya yang bernama Joshua Kartono dan Reyhan Suisanto. Setelah tugas selesai dikerjakan, maka tugas akan di cek oleh pengguna internal perusahaan dan apabila sudah disetujui, langkah selanjutnya adalah tugas tersebut di *upload* ke server *production*.