

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi telah memfasilitasi proses interaksi jarak jauh bagi pengguna, memungkinkan setiap individu untuk tetap terkoneksi. Koneksi pada era saat ini tidak hanya terbatas pada komunikasi seluler, tetapi juga melibatkan percakapan *online* dalam waktu nyata dan kontrol komunikasi pada layar pengguna, sehingga pengguna dapat merasakan percakapan secara langsung. [1].

Salah satu bentuk media interaksi manusia dalam ranah teknologi dikenal dengan istilah "*live chat*". Istilah ini merujuk pada percakapan atau obrolan yang berlangsung secara waktu nyata, di mana pengunjung dapat berinteraksi secara langsung dengan *agent* melalui *live chat*.

Meskipun *live chat* bukanlah sesuatu yang baru, namun saat ini, terdapat upaya yang signifikan dari peneliti dan perusahaan besar dalam mengembangkan dunia komunikasi. Pengembangan tersebut mencakup integrasi *real-time chat* untuk memberikan pengalaman percakapan yang lebih memuaskan [2].

Dalam konteks aktivitas magang yang menjadi dasar laporan ini, fokus pada pengembangan komunikasi virtual dilakukan oleh PT Helios Informatika Nusantara. Perusahaan ini melakukan riset dan pengembangan di bidang digital untuk mendukung digitalisasi sistem perusahaan, dengan tujuan mencapai visi sebagai lembaga distributor unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan. Mitra perusahaan juga terlibat dalam riset dan pengembangan yang mengarah pada digitalisasi komunikasi, dengan harapan dapat meningkatkan efektivitas dan jangkauan layanan yang diberikan.

Salah satu proyek digitalisasi yang dilakukan di divisi riset dan pengembangan digital perusahaan mitra adalah pengembangan *Live Chat*. Ini adalah sistem komunikasi daring yang memfasilitasi interaksi langsung antara pengguna dan *agent* layanan pelanggan melalui platform berbasis web. PT Helios Informatika Nusantara ingin merancang *Live Chat* sebagai bagian integral untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan memperkuat koneksi dengan pengguna. Seiring dengan perubahan dinamika bisnis dan pertumbuhan pesat dalam pemanfaatan teknologi, PT Helios Informatika Nusantara menyadari pentingnya kehadiran daring yang responsif dan interaktif. Oleh karena itu, proyek *Live Chat*

ini diinisiasi untuk memberikan solusi komunikasi yang efektif, memperpendek waktu respons, dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Pengembangan *Live Chat* juga menjadi kebutuhan strategis bagi PT Helios Informatika Nusantara karena semakin meningkatnya permintaan pelanggan akan layanan yang lebih cepat dan lebih mudah diakses. Dengan memanfaatkan teknologi *Live Chat*, PT Helios Informatika Nusantara berharap dapat memberikan akses yang instan dan solusi *real-time* untuk pertanyaan, keluhan, atau bantuan teknis yang mungkin dihadapi oleh pengguna. Hal ini tidak hanya mempercepat resolusi masalah, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dan pengguna.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Maksud dari kerja magang di PT Helios Informatika Nusantara adalah untuk menguji dan menerapkan ilmu serta pengetahuan yang telah diperoleh melalui proses pembelajaran selama berada di Universitas Multimedia Nusantara ke dalam dunia kerja. Fokus utama magang ini adalah pada implementasi dan pengujian dalam fitur *Live Chat*. Magang ini diarahkan untuk memberikan pemahaman lebih dalam tentang bagaimana teknologi *Live Chat* diimplementasikan dan diuji dalam lingkungan industri.

Selain itu, tujuan kerja magang adalah agar saya dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman praktis yang dapat menjadi modal berharga sebelum terjun ke dalam industri secara penuh. Melalui pengalaman ini, diharapkan saya dapat mengembangkan kompetensi yang diperlukan untuk berkontribusi secara efektif di industri teknologi informasi. Kerja magang juga menjadi salah satu syarat penting untuk memenuhi persyaratan yudisium berdasarkan Kurikulum Merdeka, yang menunjukkan komitmen saya dalam mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam konteks pekerjaan sehari-hari.

## **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Pelaksanaan kerja magang dilakukan mulai tanggal 15 Agustus 2023 hingga 14 Februari 2024 di PT Helios Informatika Nusantara. Berikut adalah rincian prosedur yang berlaku selama berlangsungnya proses magang.

1. Magang dilaksanakan secara *offline* (*Work from office*) sesuai dengan jam operasional kantor, yaitu dari Senin hingga Jumat, dengan tidak adanya

kegiatan kerja pada akhir pekan dan hari libur nasional.

2. Waktu magang berlangsung dari pukul 09:00 WIB hingga 18:00 WIB, dengan waktu istirahat selama satu jam. Dengan demikian, berlaku jam kerja selama 8 jam setiap harinya.
3. Absensi magang dicatat dengan kehadiran di kantor sesuai dengan jam operasional, yaitu Senin hingga Jumat, di mana tidak ada kegiatan kerja pada akhir pekan dan hari libur nasional sebelum pukul 09:00 WIB. Selain itu, dilakukan pengisian *daily task* pada laman [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id) yang disediakan oleh Universitas Multimedia Nusantara, yang kemudian diverifikasi oleh *supervisor*.
4. Prosedur berpakaian mengikuti cara berpakaian *business casual* untuk hari Senin sampai Jumat, pakaian khusus untuk hari Jumat diperbolehkan (opsional) menggunakan *polo shirt* atau kaos berkerah. Pakaian seperti *T-shirts* tidak diperbolehkan. Jadi pakaian harus ditata agar sopan dan rapi.
5. Divisi menerapkan metode *agile* dalam pengembangan proyek selama masa magang, yang mengakibatkan diadakannya pertemuan untuk setiap sub-divisi setiap minggu. Pertemuan ini dimaksudkan untuk membahas kemajuan tugas proyek yang diampu dan menentukan arah pengembangan untuk minggu berikutnya.

