

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT Karyaputra Suryagemilang menghadapi tantangan serius dengan aplikasi pusat kontak mereka, yang dikenal sebagai OnTrace, yang dikembangkan pada tahun 2003. Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi mengekspos sejumlah masalah kritis dalam pengembangan dan kinerja aplikasi ini. OnTrace, yang sebelumnya menjadi solusi pusat kontak unggulan, kini dihadapkan pada ketidakmampuan memenuhi kebutuhan klien PT Karyaputra Suryagemilang, terutama dalam hal skalabilitas dan performa.

Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah teknologi yang sudah usang dan tidak lagi diperbarui oleh pihak ketiga. Hal ini menciptakan kerentanan keamanan dan mengakibatkan ketidakmampuan untuk mengadopsi fitur terbaru yang sangat dibutuhkan. Kesadaran akan kondisi ini mendorong PT Karyaputra Suryagemilang untuk mengambil langkah tegas dengan melakukan *revamp* dan rekayasa ulang arsitektur aplikasi, dengan memberinya identitas baru, yaitu "Arsi."

Transformasi dari model *on-premise* ke model "*Software-as-a-Service* (SaaS)" menjadi salah satu tantangan utama. Ini mencakup pemindahan aplikasi ke platform berbasis awan, memungkinkan akses melalui internet dan peramban web [1]. Langkah ini sejalan dengan tren teknologi informasi yang mendominasi, tetapi membawa kompleksitas tersendiri. Selain itu, perubahan signifikan lainnya adalah beralih dari arsitektur aplikasi monolitik ke arsitektur berbasis *microservices*. Arsitektur monolitik yang sebelumnya menggabungkan semua komponen dalam satu sistem tunggal menjadi keterbatasan, sedangkan arsitektur berbasis *microservices* memberikan keleluasaan dalam hal skalabilitas dan fleksibilitas [2] [3].

Dalam melakukan perubahan ini, PT Karyaputra Suryagemilang berharap dapat memperbaiki kapabilitas aplikasinya dan memenuhi tuntutan pelanggan akan skalabilitas dan performa yang tinggi. Dengan demikian PT Karyaputra Suryagemilang berkomitmen untuk menghadirkan solusi yang inovatif dan handal dalam bentuk aplikasi Arsi yang telah mengalami transformasi menyeluruh.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan magang bermaksud untuk memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya. Hal tersebut dilakukan dapat melengkapi pengetahuan teoritis mahasiswa dengan keterampilan praktis secara khusus yakni pada bidang pengembangan aplikasi berbasis website.

Tujuan kerja magang dalam kesempatan ini adalah terciptanya Aplikasi *Contact Center* Arsi yang selaras dengan kebutuhan pelanggan.

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang di PT Karyaputra Suryagemilang memiliki durasi selama 12 bulan yang terdiri dari dua periode. Periode pertama dimulai pada tanggal 1 Februari 2023 dan berakhir pada 31 Juli 2023. Sementara itu, periode kedua akan berlangsung mulai 1 Agustus 2023 hingga 31 Januari 2024. Pelaksanaan kerja magang mengikuti prosedur sebagai berikut.

- Absensi Masuk

Sebagai peserta magang di PT Karyaputra Suryagemilang, pelaksanaan kerja magang berlangsung setiap hari kerja, dimulai paling lambat pukul 10.00. Absensi dilaksanakan melalui Aplikasi HITO atau opsi lain seperti EVA (*Employee Virtual Assistant*), yang merupakan *Whatsapp Bot* dan *Google Sheet* yang diperuntukkan khusus bagi program *internship*.

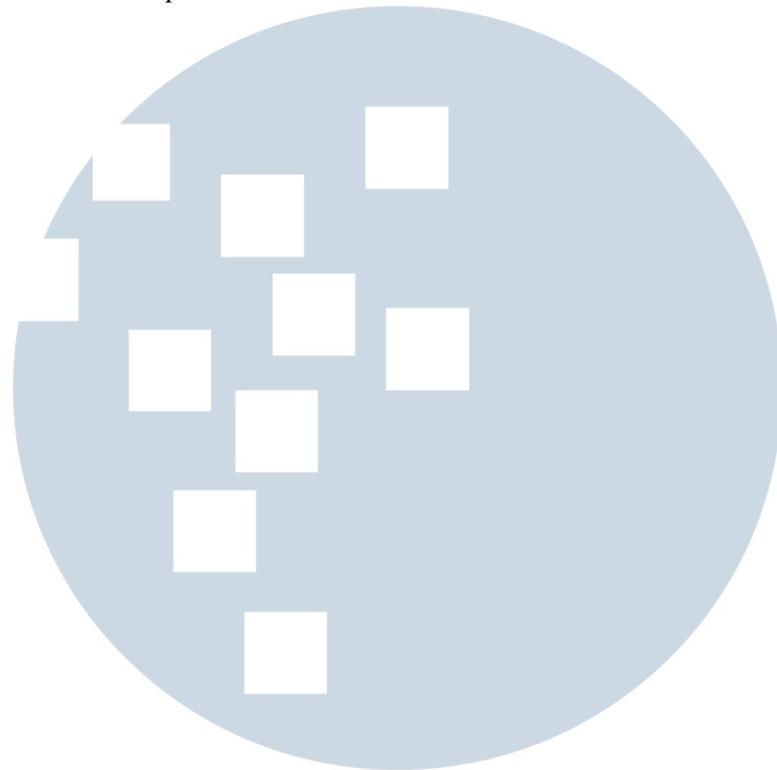
- Aktivitas Utama

Setelah absensi masuk di pagi hari, peserta magang melaksanakan tanggung jawab ataupun tugas yang telah diberikan. Saat tiba waktu makan siang, tepat pukul 12.00, diberikan waktu istirahat bersama staf dan karyawan di PT Karyaputra Suryagemilang. Durasi istirahat berlangsung selama satu jam. Setelah itu, masing-masing akan kembali melanjutkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab hingga pukul 18.00.

- Absensi Pulang

Setelah seluruh aktivitas selesai dilaksanakan, pada pukul 18.00 atau lebih, peserta magang melaksanakan absensi pulang melalui Aplikasi HITO atau dapat menggunakan opsi lain, yakni EVA (*Employee Virtual Assistant*), yang

merupakan *Whatsapp Bot* dan *Google Sheet* yang diperuntukkan khusus bagi program *internship*.



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA