

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingkat kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor paling penting dalam keberlangsungan usaha bisnis suatu perusahaan. Faktor ini lebih menonjol dalam perusahaan-perusahaan yang menawarkan *subscription-based services*. Contoh dari layanan sejenis adalah salah satu produk digital Harian Kompas, yaitu Kompas.id berbasis Android. Dengan mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, suatu perusahaan dapat mempertahankan retensi pelanggan yang baik serta memperoleh pelanggan potensial dengan lebih mudah.

Namun berdasarkan informasi yang telah diberikan oleh tim *product* Harian Kompas, terdapat beberapa masalah yang dialami oleh pengguna aplikasi Kompas.id berbasis Android yang telah memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap aplikasi tersebut. Pertama, terjadi kendala dimana pelanggan mengalami kesulitan ketika ingin melaporkan suatu masalah ke hotline. Hotline kemudian meminta berbagai informasi seperti perangkat pelanggan, data akun Kompas.id, dan sebagainya. Namun, pelanggan seringkali mengalami kesulitan dalam mengumpulkan informasi-informasi tersebut, sehingga pelanggan menjadi sungkan dalam melaporkan suatu masalah.

Masalah lain yang sering ditemui oleh pelanggan adalah ketika status langganannya yang dimilikinya bermasalah. Hal ini terjadi ketika pelanggan telah membeli langganannya Kompas.id melalui layanan Play Store, namun informasi tersebut belum diperbaharui pada sisi back-end Kompas.id. Masalah ini menyebabkan fitur-fitur premium tidak dapat diakses tanpa pemberitahuan alasan yang jelas kepada pelanggan. Pada akhirnya, pelanggan melayangkan komentar-komentar buruk pada *rating* aplikasi karena telah membeli langganannya, namun fitur-fitur *premium* tidak dapat digunakan tanpa alasan yang jelas.

Selain itu juga terdapat berbagai *bugs* yang menyebabkan aplikasi untuk tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan. *Bugs* ini berkisar dari yang bersifat *minor* seperti teks yang tidak sesuai desain sampai *major* seperti permasalahan yang memengaruhi fitur-fitur utama, contohnya fitur video dan *text-to-speech*. Permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya dapat menyebabkan menurunnya kepuasan pelanggan terhadap layanan *subscription*

Kompas.id yang berdampak pada lini bisnis itu sendiri.

Hal ini dapat menurunkan retensi pelanggan yang membeli *subscription*, turunnyanya kepercayaan pelanggan terhadap Kompas.id dan produk-produk lain Harian Kompas, serta menurunnya jumlah pengguna aplikasi. Pada akhirnya, masalah-masalah ini dapat menyebabkan menurunnya pendapatan Harian Kompas dari lini produk ini atau bahkan kegagalan apabila suatu tindakan tidak diambil untuk mengatasinya.

Lalu, Harian Kompas juga melakukan berbagai kolaborasi dengan pihak ketiga, salah satunya dengan perusahaan produsen *Rear Seat Entertainment* atau RSE mobil. Dalam kolaborasi ini, aplikasi Kompas.id akan ditempatkan pada produk RSE perusahaan tersebut. Namun, saat ini aplikasi Kompas.id hanya mendukung perangkat pada orientasi *portrait*, sedangkan produk RSE terpaku pada orientasi *landscape*, sehingga perlu dilakukan pembuatan aplikasi Kompas.id versi *landscape* untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, dibuatlah fitur-fitur yang terkait untuk mengatasinya, pengembangan fitur yang sudah ada untuk menjadi lebih baik, serta perbaikan terhadap *bugs* yang telah ditemukan pada saat ini ataupun yang akan ditemukan seiring waktu. Dengan tindakan-tindakan berikut, diharapkan pengguna akan selalu puas atas layanan yang tersedia pada aplikasi Android Kompas.id.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud

Maksud dari pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut.

1. Mendapatkan pengalaman praktis kerja nyata dalam bidang yang terkait dengan program studi yang diambil, yaitu Informatika.
2. Meningkatkan pengetahuan mengenai cara kerja dalam suatu perusahaan serta proses-proses di dalamnya.
3. Meningkatkan pengetahuan mengenai pengembangan aplikasi *mobile* berbasis Android.

1.2.2 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut.

1. Membuat fitur-fitur baru yang telah didesain oleh tim *product*.
2. Mengembangkan fitur-fitur yang sudah ada sebelumnya untuk menjadi lebih baik.
3. Melakukan perbaikan terhadap berbagai *bugs*.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan Kerja magang sebagai *Android Developer Intern* dilaksanakan selama 83 hari kerja dari 04 Januari 2024 sampai dengan 07 Mei 2024. Jam kerja bersifat fleksibel dengan durasi 7-8 jam dalam sehari, dari hari Senin hingga hari Jumat.

Pekerjaan dilaksanakan dengan sistem *hybrid*, yaitu bekerja di kantor maupun bekerja secara *remote*. Kantor berlokasi pada Menara Kompas Lantai 5, Jalan Palmerah Selatan Nomor 21, Gelora, Tanah Abang, Jakarta Pusat.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Adapun prosedur pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut:

1. Lokasi pelaksanaan kerja magang, baik dilakukan secara *work from office* (WFO) ataupun *work from home* (WFH) diserahkan secara penuh kepada pelaku kerja magang.
2. Pengembangan dilakukan dengan metodologi *agile*, tepatnya metode *scrum*, dengan *daily man-working hours* sebesar 6 jam.
3. *Microsoft Teams* digunakan sebagai media komunikasi utama dalam pekerjaan, baik untuk komunikasi antar anggota tim dan divisi lain ataupun untuk melakukan *meeting* yang diperlukan.
4. *Microsoft Azure DevOps* digunakan sebagai *platform* untuk melakukan perencanaan serta koordinasi pekerjaan antar anggota-anggota tim.
5. Presensi dilakukan secara mandiri dengan mengisi sebuah dokumen *spreadsheet* dan diawasi oleh supervisi melalui *daily standup meeting*. Dokumen ini kemudian akan disetujui oleh *mentor* dan dikumpulkan kepada divisi HR pada akhir periode magang.

6. Wajib ikut serta pada berbagai *meeting* yang diselenggarakan, baik yang bersifat rutin seperti *sprint ceremonies* ataupun yang bersifat tentatif.
7. Menggunakan *Android Studio* sebagai IDE untuk pengembangan aplikasi.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA