

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital yang sangat kompetitif saat ini, layanan berbasis *streaming* seperti Vision+ terus mengalami pertumbuhan pesat dan berlomba-lomba menghadirkan pengalaman terbaik bagi para penggunanya. Salah satu aspek krusial dalam mendukung kualitas layanan pelanggan adalah tersedianya halaman *Frequently Asked Questions* (FAQ) yang efektif dan informatif. Halaman FAQ berfungsi sebagai media bantu yang memungkinkan pengguna menemukan jawaban atas pertanyaan umum secara mandiri, tanpa harus bergantung pada bantuan langsung dari *customer service*.

Namun, pada kondisi eksisting di *website* VisionPlus.id, halaman FAQ masih bersifat statis, di mana setiap pembaruan konten harus melalui campur tangan pengembang (*developer*) dan memerlukan proses *deployment* manual. Hal ini menyebabkan keterbatasan dalam fleksibilitas pengelolaan informasi serta menghambat kecepatan penyampaian pembaruan yang dibutuhkan oleh pengguna. Selain itu, FAQ yang ada saat ini belum mendukung fitur multibahasa untuk menjangkau audiens global, serta belum dilengkapi dengan sistem pelacakan keterlibatan pengguna seperti data jumlah tampilan, tingkat kepuasan, maupun efektivitas artikel. Menurut

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pengembangan sistem FAQ yang bersifat dinamis dan terintegrasi dengan *dashboard* yang ramah pengguna agar admin non-teknis dapat dengan mudah mengelola konten. Sistem tersebut juga sebaiknya mendukung fitur multibahasa serta menyediakan pengkategorian artikel untuk mempermudah pencarian informasi. Seperti yang dijelaskan dalam penelitian Violeta et al., pengembangan sistem FAQ dengan fitur pengkategorian, pencarian, dan umpan balik pengguna dapat meningkatkan efisiensi waktu serta kualitas antarmuka pengguna (UI/UX) [1]. Selain itu, pendekatan otomatis seperti yang dikembangkan dalam sistem *AutoFAQ* oleh Chandra et al. (2022) menunjukkan bahwa FAQ juga dapat dibentuk secara cerdas dari dokumen panjang menggunakan algoritma rangkuman dan *question generation*, sehingga memungkinkan penciptaan konten FAQ yang relevan, bermakna, dan dapat menjawab kebutuhan pengguna secara lebih efisien [2].

Dengan pendekatan ini, Vision+ diharapkan dapat menyediakan layanan informasi yang lebih responsif, relevan, dan adaptif terhadap kebutuhan penggunanya.

Dalam proses pengembangannya, *framework* Vue.js dan Nuxt.js dipilih sebagai fondasi teknologi karena mampu menyediakan keunggulan dalam membangun antarmuka pengguna yang modern dan responsif. Nuxt.js, sebagai kerangka kerja yang mengimplementasikan *Server-Side Rendering* secara *default*, menawarkan berbagai manfaat seperti sistem *routing* otomatis, optimasi performa tampilan awal melalui pengurangan *Time to First Contentful Paint*, serta peningkatan visibilitas mesin pencari melalui peningkatan skor *SEO crawlability*. Selain itu, SSR juga memungkinkan pengindeksan konten yang lebih cepat dan akurat oleh mesin pencari, serta mendukung manajemen meta tag yang dinamis untuk meningkatkan tampilan di hasil pencarian maupun media sosial. Dengan kemudahan integrasi ke *backend* berbasis API serta dukungan terhadap strategi seperti *code splitting* dan *caching*, Nuxt.js menjadi solusi yang *scalable* dan efektif dalam membangun aplikasi web modern yang ramah pengguna dan ramah mesin pencari [3].

Melalui pengembangan modul FAQ yang lebih adaptif ini, Vision+ diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan, mempercepat distribusi informasi, memperluas jangkauan pasar internasional, dan memanfaatkan data analitik untuk terus menyempurnakan konten yang tersedia bagi pengguna.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud Kerja Magang dari pelaksanaan program kerja magang di Vision+ Academy antara lain sebagai berikut.

1. Sebagai syarat wajib kelulusan yang memiliki bobot kerja selama 640 jam dengan total 20 sks.
2. Menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama di masa perkuliahan.
3. Mendapatkan pengalaman serta pengetahuan terkait dunia pekerjaan secara langsung khususnya di bidang pengembangan *website*.

Adapun untuk tujuan dari pelaksanaan program kerja magang ini yaitu melakukan pengembangan web untuk membuat *Frequently Ask Question Pages* dinamis yang dapat memudahkan pengguna ketika memiliki pertanyaan atau topik yang ingin dicari dengan *website* Vision+.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program magang yang dilaksanakan di Vision+ Academy dimulai sejak tanggal 3 Maret 2025 sampai dengan 3 September 2025 yang berlokasi di MNC Tower Lt.10, Kebon Sirih, Jakarta Pusat. Adapun untuk prosedur pelaksanaannya yaitu sebagai berikut.

1. Pada bulan Maret dilakukan *training* untuk mempersiapkan para peserta Vision+ Academy tentang perusahaan Vision+ sendiri.
2. Bekerja dilaksanakan selama 5 hari dalam seminggu, dimulai dari hari Senin sampai Jumat dengan bekerja di kantor (WFO) dari pukul 09.00 WIB sampai 18.00 WIB.
3. Setiap harinya melakukan update *progress* pada pukul 13.00 WIB untuk memastikan perkembangan setiap *project* yang dikerjakan.
4. Setiap 2 minggu sekali dilakukan *sprint plan* untuk menentukan *goals* baru di setiap periode *sprint*.

