

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era digital saat ini, komunikasi yang cepat dan efisien menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. WhatsApp Business telah menjadi salah satu solusi populer bagi perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan secara langsung dan responsif. PT iForte Solusi Infotek sebagai penyedia layanan infrastruktur telekomunikasi di Indonesia menyadari pentingnya digitalisasi dalam proses registrasi pelanggan guna meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem WhatsApp Business yang dapat diintegrasikan dengan *database* perusahaan untuk mendukung proses registrasi pelanggan secara otomatis dan terstruktur.

Dengan memanfaatkan teknologi Java Spring Boot, sistem ini akan dikembangkan untuk memungkinkan pelanggan melakukan pendaftaran melalui WhatsApp Business, yang kemudian akan tersinkronisasi secara *real-time* dengan basis data perusahaan. Hal ini diharapkan dapat mengurangi hambatan administratif, mempercepat proses verifikasi, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data pelanggan. Selain itu, integrasi ini juga dapat memperkuat *customer relationship management* (CRM) perusahaan dengan memberikan layanan yang lebih responsif dan personalisasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan akan layanan berbasis digital, penelitian dan pengembangan sistem WhatsApp Business ini menjadi langkah strategis bagi PT iForte Solusi Infotek dalam meningkatkan daya saing di industri telekomunikasi. Dengan adanya sistem registrasi otomatis berbasis WhatsApp Business, diharapkan perusahaan dapat mengoptimalkan sumber daya dan meningkatkan produktivitas dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

### 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem teknologi informasi berbasis Java Spring Boot yang terintegrasi dengan WhatsApp Business. Dengan magang ini, diharapkan dapat memahami proses kerja di industri teknologi, khususnya dalam pengembangan sistem registrasi pelanggan yang efisien dan

berbasis otomatisasi komunikasi.

Adapun tujuan dari kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun sistem yang mengintegrasikan WhatsApp Business dengan Java Spring Boot untuk mendukung proses registrasi pelanggan secara otomatis dan efisien.
2. Mengembangkan API (*Application Programming Interface*) yang dapat diakses menggunakan *Postman*, sehingga mempermudah karyawan dalam melakukan pengecekan data pelanggan secara cepat dan akurat.
3. Meningkatkan efisiensi komunikasi dengan pelanggan melalui otomatisasi proses registrasi dan pengelolaan data berbasis *WhatsApp Business API*.
4. Memberikan solusi teknologi yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pengelolaan data pelanggan serta meminimalkan kesalahan dalam proses registrasi manual.

Dengan adanya sistem ini, diharapkan PT iForte Solusi Infotek dapat lebih mudah dalam melakukan manajemen registrasi pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efektif kepada pelanggan.

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

Program magang dilaksanakan melalui seleksi Magang Mandiri Non MSIB yang dilakukan secara *hybrid* melalui *meeting* via Zoom, hanya hari Rabu dan Kamis (opsional) untuk kerja secara *offline* di kantor PT. iForte Solusi Infotek yang berlokasi di Menara BCA lantai 43, Jl. MH. Thamrin No. 1, Jakarta Pusat. Kontrak magang dilakukan selama 6 bulan, mulai dari 6 Januari 2025 hingga 5 Juli 2025 dengan maksimal 15 hari kerja per bulan. Jam kerja yang ditetapkan adalah dari pukul 08.30 hingga 15.30, tetapi dapat menyesuaikan dengan kebijakan masing-masing tim.

Program magang ini difokuskan ke dalam tim IT FTTH (*Fiber To The Home*), yang bertanggung jawab dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem teknologi informasi terkait layanan FTTH di iForte. Setiap pagi, dilakukan *sprint progress* sebagai bagian dari metodologi *Scrum* menggunakan *Jira*, dengan durasi *Sprint* selama dua minggu. Teknik yang diterapkan adalah *waterfall* yang dilakukan secara berurutan dan harus menyelesaikan *sprint* atau fase proyek

sebelum melanjutkan ke fase lainnya [1]. *Sprint Planning* diadakan setiap hari Senin untuk menentukan tugas yang akan dikerjakan, dengan total *story point* per orang berkisar antara 7 hingga 10 *story point*. Alur pengerjaan tugas mengikuti tahapan yang terstruktur, dimulai dari *To Do*, *In Progress*, *Ready to Test* dan alur setelahnya akan diberikan ke *Quality Analysis* untuk memastikan setiap fitur atau perbaikan yang dikembangkan telah melalui proses validasi sebelum diterapkan dalam sistem.

Koordinasi dalam tim dilakukan melalui pertemuan rutin guna membahas perkembangan tugas, menyelesaikan kendala yang dihadapi, serta memastikan kelancaran dalam pengembangan sistem. Dengan adanya struktur ini, komunikasi dan kolaborasi antara anggota tim berjalan secara efektif, memungkinkan setiap individu untuk berkontribusi dalam penyelesaian proyek secara optimal.

