

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan mental setiap individu merupakan aset penting yang harus dijaga, khususnya pada kalangan remaja. Berdasarkan pengertian dari *World Health Organization* (WHO), kesehatan mental merupakan suatu kondisi yang menggambarkan kesejahteraan berpikir seseorang dalam mengatasi *life-pressure* serta kemampuan dalam berkontribusi pada komunitasnya [1]. Di era *modern* yang serba cepat dan kompetitif, hal ini perlu mendapatkan perhatian yang serius karena dapat memengaruhi peningkatan diri seorang remaja. Remaja merupakan fase transisi atau peningkatan dari anak-anak ke tahap dewasa, fase ini bukan hanya sekadar dari fisik melainkan dari perkembangan emosi dan sosial [2]. Dalam fase transisi anak-anak ke dewasa, terdapat banyak pengaruh atau faktor baik *internal* maupun *eksternal*. Faktor eksternal yang dapat memengaruhi kesehatan mental tidak terjaga di kalangan remaja biasanya dari pengalaman buruk seperti: *bullying*, kondisi *financial*, tekanan akademik, lingkungan rumah tidak harmonis, dan masih banyak lagi. Mengutip dari data yang dimiliki oleh Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018, bahwa terdapat gejala kecemasan pada usia 15 tahun keatas, dan mencapai sekitar 6,1% atau setara dengan 11 juta orang dari jumlah seluruh penduduk Indonesia [3]. Data tersebut diperkirakan masih lebih tinggi di realitanya, hal ini dikarenakan terdapat stigma kesehatan mental dan kurangnya akses atau fasilitas untuk melakukan layanan konseling. Stigma “negatif” atau gangguan mental menjadi barrier di kalangan remaja sehingga mereka enggan untuk bercerita atau konseling dengan konselor, karena ada rasa malu atau khawatir identitas mereka terekspos, dan takut dianggap sebagai individu yang lemah [2]. Stigma tersebut membuat kalangan remaja berisiko untuk mengabaikan kesehatan mental mereka dan memutuskan untuk tidak mencari bantuan pada saat mengalami tekanan psikologis.

Seiring dengan perkembangan teknologi di era *modern* ini, internet merupakan sarana yang memiliki pengaruh besar dalam segala aspek kehidupan, salah satunya adalah aspek layanan konseling. Kecanggihan teknologi di era sekarang membuat layanan konseling menjadi lebih efektif dan tidak perlu datang secara langsung atau *face to face*, hal ini disebut sebagai *cyber counseling* [4]. *Cyber counseling* merupakan layanan konseling antara konselor dengan klien yang menggunakan fasilitas teknologi. Konseling *online* dinilai lebih efektif karena mengingat bahwa saat ini kalangan remaja sudah memiliki adaptasi yang tinggi dalam penggunaan teknologi informasi, oleh karena itu penggunaan fasilitas media teknologi merupakan hal yang tepat dan efisien [5]. Tujuan dari *cyber counseling* ini adalah untuk membantu dan mendengarkan klien dalam mengatasi masalahnya serta mengoptimalkan diri dalam kehidupan sehari-hari. Konseling *online* juga memiliki nilai positif yaitu dapat menjangkau generasi muda lebih luas dan penggunaan jauh lebih fleksibel, hal ini karena konseling *online* sudah sesuai dengan *digital lifestyle* generasi muda atau remaja. Aktivitas konseling secara *online* dapat memberikan kemudahan bagi konselor dan klien tanpa adanya halangan jarak dan waktu, sehingga hal ini dinilai efektif dibandingkan dengan metode konseling konvensional [4]

Melihat permasalahan yang terjadi, PT Sinergi Merah Putih dengan sigap memberikan inovasi yaitu *Curcool* sebagai ruang bercerita yang aman dan nyaman, khususnya untuk siswa maupun siswi SMP dan SMA. Dengan penggunaan teknologi yang canggih, PT Sinergi Merah Putih menciptakan layanan konseling *online* yang disebut *Curcool*. *Curcool* merupakan *platform* konseling secara *online* yang siap mendengarkan penggunanya disaat membutuhkan teman untuk berbagi tanpa harus takut merasa dihakimi atau dinilai negatif [6]. Seringkali seseorang kesulitan dalam menemukan *partner* yang cocok untuk diajak berbicara dalam hal emosional karena khawatir ceritanya disebarluaskan. Maka dari itu, *Curcool* hadir karena peduli dan untuk mengatasi permasalahan yang masih rentan terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dengan meluapkan rasa emosi dan pikiran yang membebani hati, kita dapat merasa lebih lega dan didengar, sehingga kondisi dari mental atau pikiran menjadi lebih tenang [3]. Layanan konseling ini juga

terbuka bagi siapa saja yang membutuhkan ruang bercerita dengan konselor sebaya, sehingga dengan pendekatan *peer counselor* yang berbasis empati mampu membangun kepercayaan dan kedekatan secara mudah dengan kalangan remaja. Proses konseling di *Curcool* dapat dilakukan secara daring melalui fitur *video call*, *audio*, dan *chat box*. Sehingga *client* tidak perlu khawatir data dirinya terekspos, karena selama sesi konseling berjalan, *client* dapat menonaktifkan kamera. *Curcool* sendiri memiliki nilai tambah, karena konselor sebaya telah di kurasi dan dipilih khusus yang menjalani pendidikan Psikologi dan telah melalui proses pelatihan atau pembekalan dengan Psikodrama Indonesia. Sehingga dengan proses kurasi dan masa pelatihan, konselor yang dipilih sudah terpercaya dan tersertifikasi dalam menanggapi cerita dari *client*.

Saat ini, aplikasi layanan *Curcool* masih tersedia dalam versi *web*. Aplikasi berbasis *website* merupakan aplikasi yang bisa diakses dengan menggunakan *web browser* dan jaringan internet tanpa harus mengunduhnya [8]. Walaupun aplikasi berbasis *website* memiliki kelebihan, namun tetap terdapat keterbatasan dalam fleksibilitas dan *user experience*. Penggunaan aplikasi berbasis *web* ini masih sering ditemukan masalah yang berkaitan dengan *user* maupun sistem. Salah satu contoh masalah yang sering terjadi adalah pada saat *user* ingin menjalankan sesi di *web Curcool*, terdapat permasalahan seperti *link* tidak bisa dibuka dan gangguan pada fitur konseling (*mic* tidak aktif, kamera tidak bisa dinyalakan). Hal ini disebabkan oleh sumber *link* yang *user* gunakan, karena ada beberapa *search engine* (salah satunya adalah membuka link dari bio-Instagram) yang tidak mendukung *website Curcool*. Sehingga hal ini dinilai kurang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan untuk *user*. Berdasarkan target *Curcool*, yaitu pengguna remaja, lebih banyak dan terbiasa menggunakan perangkat *mobile* dalam aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, penggunaan *web* dinilai masih kurang efektif dalam melakukan penjangkauan pasar secara luas. Hal ini menjadi peluang bagi PT Sinergi Merah Putih dalam melakukan inovasi lebih lanjut dengan mengikuti arus digitalisasi di kalangan generasi muda.

Menanggapi perkembangan teknologi dan peluang yang ada, PT Sinergi Merah Putih memutuskan untuk mengembangkan aplikasi *Curcool* versi *mobile*. Versi *mobile* ini diharapkan menjadi solusi untuk para pengguna sehingga dapat meningkatkan kenyamanan, efektivitas, dan fleksibilitas. Dengan *Curcool Mobile*, pengguna dapat melakukan dan mengakses layanan konseling secara *online* kapan saja. Selain itu, *mobile app* diharapkan untuk dapat memberikan kesan yang lebih sederhana dan *user friendly*. Pengembangan aplikasi *Curcool mobile* juga memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas interaksi dari *client* dan konselor, serta memperluas jangkauan pasar. Proses pengembangan aplikasi ini juga tidak hanya menjadi strategis bisnis untuk *Curcool*, namun menjadi media untuk seorang mahasiswa program studi Sistem Informasi dalam mengaplikasikan kemampuan dan pengetahuannya selama masa perkuliahan. Hal ini memerlukan kemampuan dalam berpikir kritis seperti menganalisis kebutuhan sistem, merancang alur kerja aplikasi, membuat dokumen teknis, dan mampu berkoordinasi dengan baik lintas tim. Oleh karena itu, kerja magang ini juga memberikan pengalaman kerja nyata yang mendukung pembelajaran teori di perkuliahan dan program studi.

Dalam pengembangan aplikasi *mobile Curcool*, kontribusi peran *Business Analyst* sangat krusial bagi perusahaan maupun kelancaran *project* [9]. Hal ini membuktikan bahwa, peran *business analyst* menjadi sentral dalam menjembatani antara kebutuhan bisnis dengan proses pengembangan teknologi. Tugas utama seorang *business analyst* adalah menganalisis kebutuhan pengguna melalui *list requirement feature*, menyusun *flow business*, menerjemahkan kebutuhan pengguna ke dalam bentuk *requirement* teknis, sehingga dapat memanfaatkan penggunaan teknologi dengan efektif [10]. *Business analyst* akan lebih banyak bekerjasama dan berkomunikasi dengan tim *user* dan tim IT, karena akan menjadi wakil antara tim teknis dan tim non-teknis. Kontribusi peran *business analyst* sangat penting dalam pengembangan aplikasi *mobile*, dengan kolaborasi yang baik antara tim teknis dan tim non-teknis. Kolaborasi ini juga penting diciptakan demi tercapainya kelancaran dan tujuan dari perusahaan. Dengan adanya kolaborasi yang baik antara *business analyst*, tim *user* dan tim IT dalam pengembangan aplikasi *mobile Curcool*, diharapkan mampu memberikan solusi yang inovatif dan strategis

bagi layanan konseling *online* di *Curcool*. Sehingga, pengguna aplikasi yang mayoritas kalangan remaja dapat merasakan pengaruh konseling yang efektif pada saat sesi dimulai. Oleh karena itu, inovasi digital yang diberikan oleh PT Sinergi Merah Putih melalui peran *business analyst* tidak hanya untuk melengkapi kebutuhan pengguna melainkan contoh kontribusi nyata yang mendukung kesehatan mental melalui *digital approach* yang terstruktur.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Bagian ini merupakan penjelasan secara *detail* dari maksud dan tujuan pelaksanaan kerja magang. Pembahasan dibagi menjadi dua sub-bab yaitu 1.2.1 dan 1.2.2 sebagai berikut:

1.2.1 Maksud Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang di semester enam ini memiliki maksud untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan akademis di Universitas Multimedia Nusantara. Hal ini sangat berpengaruh besar untuk bahan pertimbangan kelulusan di universitas. Program pelaksanaan magang ini merupakan mata kuliah konversi sebanyak 20 SKS, sehingga dengan program MBKM Magang *Track 1* dapat memenuhi semester 6.

1.2.2 Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang

Adapun tujuan pelaksanaan kerja magang pada PT Sinergi Merah Putih sebagai berikut:

1. Berkontribusi dalam merealisasikan aplikasi *mobile* *Curcool* melalui perancangan *flow* bisnis dan membuat *list feature requirement* sistem.
2. Mengimplementasikan cara kerja sebagai *business analyst* dengan mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan menerjemahkannya ke dalam dokumen teknis.
3. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan berkoordinasi antar lintas tim seperti: *business analyst*, UI/UX, dan *developer*.
4. Berkontribusi dan mendukung proses *User Acceptance Testing*

(UAT) dalam perbaikan fitur aplikasi.

5. Meningkatkan kemampuan dalam analisis bisnis seperti membuat *Business Requirement Document* (BRD) dan *flow diagram* aplikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan bisnis.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Bagian ini menjelaskan secara *detail* mengenai waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang. Terdapat dua sub-bab yaitu 1.3.1 dan 1.3.2 sebagai berikut:

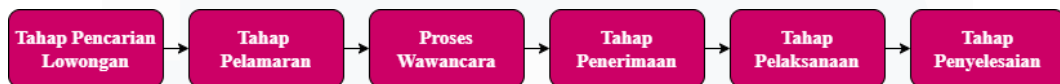
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Program pelaksanaan waktu magang telah disepakati yaitu selama 6 bulan. Durasi magang dimulai dari tanggal **30 Januari 2025 hingga 31 Juli 2025**. Sistem kerja yang diterapkan selama magang yaitu dengan sistem *hybrid* (*onsite* dan *offline*) mulai dari **pukul 09.00 – 18.00** dan 1 jam waktu istirahat (**12.00 – 13.00**). Sebagai *Business Analyst Intern* pada PT Sinergi Merah Putih, memiliki *job desc* atau kewajiban sebagai berikut:

1. Membuat diagram visual, alur kerja, dan flow proses untuk perencanaan serta kolaborasi.
2. Membuat *activity diagram* masing-masing fitur atau menu sistem berdasarkan flow bisnis.
3. Membuat dokumentasi bisnis, termasuk Dokumen Kebutuhan Bisnis (*Business Requirement Documents*), Dokumen Desain Teknis (*Technical Design Documents*).
4. Menggunakan tools manajemen proyek, seperti Microsoft Project, untuk pelacakan tugas dan pelaporan masalah.
5. Menganalisis kebutuhan bisnis dan mengusulkan solusi efektif untuk tantangan operasional atau teknis.
6. Berkolaborasi secara efektif dengan berbagai tim, termasuk tim TI, UI/UX, Manajemen, dan Tim Produk, guna memenuhi kebutuhan organisasi dan memberikan solusi yang tepat.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Bagian 1.3.2 ini menjabarkan prosedur sebelum dan sesudah pelaksanaan kerja magang sehingga dapat dilihat lebih terstruktur dan terjadwal. Berikut merupakan *flow* dan penjelasan *detail* dimulai dari tahap pencarian, tahap pelamaran, proses wawancara, tahap penerimaan, tahap pelaksanaan, dan tahap penyelesaian kerja magang:



Gambar 1.1 Alur Pelamaran Sampai Penerimaan Kerja Magang

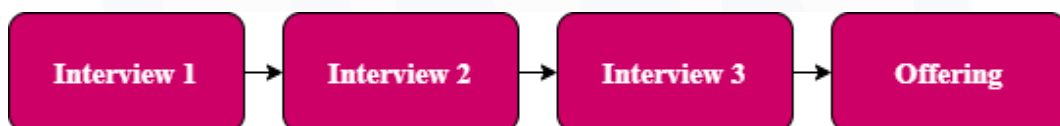
a. Tahap Pencarian Lowongan

Tahap pertama mencari lowongan melalui *job portal* yaitu LinkedIn. Pada tanggal **28 Desember 2024**, menemukan lowongan magang yang sedang dibuka oleh PT Sinergi Merah Putih yaitu *role Business Analyst*.

b. Tahap Pelamaran

Tahap selanjutnya yaitu tahap pelamaran, tahap ini melanjutkan untuk proses pengiriman berkas atau dokumen pendukung seperti *Curriculum Vitae* (CV) dan *Portfolio* ke *email* HRD PT Sinergi Merah Putih sebagai bahan pertimbangan perekrutan.

c. Proses Wawancara



Gambar 1.2 Alur Wawancara

Tahap ketiga yaitu memasuki proses wawancara, dimana proses wawancara dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali melalui *Microsoft Teams*. Berikut merupakan penjelasan *detail* proses wawancara yang dilakukan:

- Interview Process 1

- Pada tanggal **17 Januari 2025**, HRD PT Sinergi Merah Putih mengundang untuk mengikuti wawancara *online* pertama yaitu melakukan *technical test* dan *psychotest*. Proses wawancara dilakukan

mulai dari pukul 10.00 – 12.00, sehingga proses ini berjalan selama 2 jam.

- ***Interview Process 2***

- Pada tanggal **20 Januari 2025**, kedua kalinya HRD PT Sinergi Merah Putih mengundang untuk melanjutkan tahap wawancara kedua yaitu *Interview HR & User I*, wawancara ini dilakukan mulai dari pukul 16.30 – 18.00 melalui *Microsoft Teams*.

- ***Interview Process 3***

- Tahap ini merupakan tahap penentuan diterima atau tidaknya untuk melakukan magang di PT Sinergi Merah Putih. Pada tanggal **23 Januari 2025**, dilakukan kembali *interview* dengan manajemen. Proses wawancara ini dilakukan secara *online* dan dimulai dari pukul 09.00 – 10.00 melalui *Microsoft Teams*.

d. Tahap Penerimaan

- Pada tahap ini, status pelamaran magang berhasil dan lulus diterima untuk melakukan magang di PT Sinergi Merah Putih sebagai ***Business Analyst Intern***. Pada tanggal **23 Januari 2025** pukul **17.40** telah menerima *offering email* dan *Letter of Acceptance (LoA)* dari HRD PT Sinergi Merah Putih. Dalam *email* tersebut terdapat informasi mengenai durasi magang yaitu selama **6 bulan**, dan efektif mulai dari tanggal **30 Januari 2025 – 31 Juli 2025**.
- Selanjutnya, melakukan pengajuan melalui *email* yang ditujukan pada Bapak Samuel Ady Sanjaya dengan mengirimkan *detail* berkas *Letter of Acceptance (LoA)* dan *jobdesc* sebagai *Business Analyst Intern*.
- Tahap selanjutnya mendapatkan *approval* dari Bapak Samuel Ady Sanjaya dan melakukan registrasi di *website* Kampus Merdeka UMN untuk mendapatkan *approval daily task advisor* dan *supervisor*. Hal ini bertujuan untuk *supervisor* memberikan evaluasi 1 dan 2 sebagai nilai UTS dan UAS.

e. Tahap Pelaksanaan

Mulai tanggal **30 Januari 2025** sudah efektif untuk melakukan magang di PT Sinergi Merah Putih. Selama durasi magang berlangsung, memiliki tanggungjawab dan kewajiban sebagai *Business Analyst Intern* sesuai dengan *jobdesc* yang diberikan. Selain itu, diwajibkan untuk mengisi *daily task* pada *website/system* PT Sinergi Merah Putih yaitu *Activity Tracker Management (ATM)*. Hal ini bertujuan untuk manajemen dan tim dapat melihat *progress* kerja dalam *project* yang akan dikerjakan.

f. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap akhir melakukan kewajiban sebagai *Business Analyst Intern*. Pada tahap ini, perlu melakukan pembuatan laporan magang sesuai dengan *template* laporan yang sudah disediakan oleh Universitas Multimedia Nusantara. Setelah menyusun laporan magang, diwajibkan untuk melakukan pengecekan Turnitin untuk mengetahui plagiarisme laporan. Apabila sudah memenuhi syarat dan ketentuan, maka diperbolehkan untuk menjalankan sidang magang sesuai dengan *timeline* akademik Universitas Multimedia Nusantara.

Tabel 1.1 *Gantt Chart* Pelaksanaan Magang

No.	Deskripsi Kerja	Jan	Feb				Mar				Apr				May				Jun			
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Memahami alur proses bisnis Curcool																					
2	Memahami alur komunikasi stakeholder																					
3	Memahami <i>technical document business analyst</i> dan tim <i>developer</i>																					
4	Melakukan riset kompetitor aplikasi sejenis Curcool																					
5	Menyusun <i>feature list requirement cycle 1</i> untuk aplikasi <i>mobile</i> Curcool																					
6	Menyusun BRD untuk kebutuhan aplikasi Curcool <i>cycle 1</i>																					
7	Menyusun <i>diagram flow feature</i> aplikasi Curcool																					
8	Koordinasi dengan tim produk dan desain aplikasi Curcool <i>mobile</i>																					
9	Monitoring progress <i>development</i> aplikasi Curcool <i>mobile</i>																					
10	Melakukan UAT <i>internal</i> aplikasi Curcool <i>mobile</i>																					
11	Mengumpulkan <i>feedback internal</i> UAT aplikasi Curcool																					