

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong organisasi maupun perusahaan untuk menyediakan layanan informasi yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Salah satu bentuk layanan informasi yang banyak digunakan adalah *Frequently Asked Questions (FAQ)*. *FAQ* berfungsi sebagai sarana bagi pengguna untuk menemukan jawaban atas pertanyaan umum secara mandiri, sehingga dapat mengurangi beban layanan pelanggan sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna [1].

Pada *Website Vision+*, halaman *FAQ* memiliki peran penting sebagai sarana penyediaan informasi bagi pengguna dengan kebutuhan yang beragam. Sebelumnya, telah dikembangkan website *FAQ* untuk membantu pengguna memperoleh jawaban atas pertanyaan umum secara mandiri tanpa harus menghubungi layanan pelanggan. Namun, seiring meningkatnya jumlah konten dan variasi pengguna, pengelolaan *FAQ* menghadapi tantangan baru dari sisi *admin*, khususnya terkait perbedaan bahasa pengguna. Tanpa dukungan sistem multibahasa, informasi yang disajikan berpotensi tidak dapat dipahami secara optimal oleh seluruh pengguna, terutama bagi mereka yang tidak menggunakan bahasa *default*.

Kebutuhan akan dukungan multibahasa tersebut semakin relevan apabila ditinjau dari cakupan layanan *Vision+* yang tidak terbatas pada konten lokal. *Vision+* menawarkan berbagai saluran premium internasional serta ribuan jam konten *Video on Demand* dari berbagai genre yang berasal dari luar negeri, menunjukkan bahwa platform ini melayani audiens yang lebih luas dari sekadar pasar Indonesia. Selain itu, kolaborasi *Vision+* dengan layanan *streaming* Asia seperti *iQIYI International* melalui paket “Combo Asia” memperkuat penyediaan konten internasional yang menarik bagi pengguna dengan latar belakang yang beragam [2]. Ekspansi layanan *Vision+* ke pasar regional, seperti Malaysia melalui kerja sama dengan *CelcomDigi*, juga menegaskan bahwa *Vision+* menjangkau pengguna lintas negara, sehingga kebutuhan akan sistem *FAQ* multibahasa menjadi semakin penting [3].

Sejalan dengan hal tersebut, penerapan fitur multibahasa pada halaman

dashboard FAQ dipandang sebagai solusi untuk meningkatkan aksesibilitas, inklusivitas, dan kepuasan pengguna. Namun demikian, permasalahan yang dihadapi tidak hanya terbatas pada aspek bahasa. Sistem FAQ yang telah ada juga masih memiliki keterbatasan dalam pengelolaan konten, di mana proses pembaruan artikel masih memerlukan campur tangan teknis dari pengembang. Kondisi ini menyebabkan proses pengelolaan menjadi kurang efisien dan menyulitkan tim non-teknis dalam melakukan pembaruan informasi secara cepat sesuai kebutuhan pengguna maupun kebijakan layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan sebuah *dashboard* manajemen FAQ yang bersifat dinamis, terintegrasi, dan mudah digunakan oleh *admin*. Melalui *dashboard* ini, *admin* dapat menambah, mengedit, dan menghapus artikel FAQ tanpa perlu melakukan proses *deployment* manual, serta mengelompokkan konten berdasarkan topik dan subtopik agar informasi lebih mudah dicari oleh pengguna. *Dashboard* berfungsi sebagai panel kendali terpusat yang menyajikan informasi secara terstruktur dan mudah diakses, sehingga mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan konten. Hal ini sejalan dengan penelitian Gusdianto dan Thantawi (2024) yang menyatakan bahwa *dashboard* yang *real-time*, responsif, dan *user-friendly* dapat mempercepat akses informasi dan meningkatkan efisiensi operasional [4].

Dalam proses pengembangannya, *framework* Vue.js dan Nuxt.js dipilih sebagai fondasi teknologi karena mampu mendukung pembuatan antarmuka pengguna yang modern, interaktif, dan responsif. Vue.js menawarkan fleksibilitas melalui konsep komponen yang dapat digunakan kembali sehingga meningkatkan efisiensi pengembangan dan pemeliharaan aplikasi, sedangkan Nuxt.js menyediakan fitur bawaan seperti *routing* otomatis, pengelolaan *state*, integrasi dengan *backend* berbasis API, serta dukungan *code splitting*, *caching*, dan metode *rendering* yang efisien, sehingga menjadikannya solusi yang *scalable* dan optimal untuk pengembangan aplikasi *dashboard* [5].

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan program kerja magang di Vision+ Academy memiliki maksud sebagai berikut:

1. Memenuhi salah satu syarat kelulusan dengan beban kerja selama 640 jam setara dengan 20 SKS.

2. Menerapkan serta mengembangkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam praktik nyata.
3. Memperoleh pengalaman dan wawasan secara langsung mengenai dunia kerja, khususnya dalam bidang pengembangan website dan sistem manajemen konten.

Adapun tujuan dari pelaksanaan program kerja magang ini adalah mengimplementasikan halaman *dashboard* FAQ Multi Bahasa pada *Website Vision+*, sehingga administrator dapat mengelola konten FAQ secara dinamis, terstruktur, dan mendukung berbagai bahasa. Dengan adanya dashboard ini, proses pengelolaan informasi menjadi lebih efisien, sekaligus mendukung peningkatan kualitas layanan informasi bagi pengguna *Vision+*.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program kerja magang di *Vision+ Academy* dimulai sejak 3 Maret 2025 sampai 21 Oktober 2025 yang berlokasi di MNC Tower Lt.10, Kebon Sirih, Jakarta Pusat. Untuk prosedur pelaksanaan nya sebagai berikut:

1. Kegiatan kerja dilaksanakan selama 5 hari dalam seminggu, yaitu dari hari Senin hingga Jumat dengan sistem *Work From Office* (WFO) mulai pukul 09.00 sampai dengan 18.00 WIB.
2. Setiap hari pada pukul 13.00 diadakan *daily progress* sebagai sarana untuk memantau perkembangan dari setiap tugas yang sedang dikerjakan.
3. Setiap hari Jumat dilakukan supervisi berupa *weekly report* guna mengevaluasi hasil pekerjaan selama satu minggu.
4. Setiap 2 minggu sekali dilaksanakan *Sprint Planning* untuk menetapkan target atau *goals* baru pada periode *Sprint* berikutnya.