

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Universitas Multimedia Nusantara**

Universitas Multimedia Nusantara (UMN) didirikan dengan tujuan memberikan kontribusi bagi perkembangan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi informasi, komunikasi, media, dan disiplin ilmu lainnya sesuai kebutuhan industri. UMN memperoleh izin operasional dari Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia pada 28 November 2005, dan secara resmi diumumkan keberadaannya pada 20 November 2006 dalam sebuah acara peluncuran di Jakarta. UMN berada di bawah naungan Yayasan Multimedia Nusantara, sebuah yayasan pendidikan yang didirikan oleh Kompas Gramedia Group sebagai bagian dari kontribusi kelompok usaha tersebut terhadap dunia pendidikan di Indonesia.

Perkuliahan perdana UMN dimulai pada 3 September 2007, di mana angkatan pertama mahasiswa mengikuti kegiatan akademik dengan tema *“Pengembangan Sumber Daya Manusia Menyongsong Era ICT”*. Kegiatan ini melibatkan sejumlah pakar nasional sebagai narasumber tamu untuk memberikan wawasan awal kepada mahasiswa mengenai perkembangan teknologi dan kebutuhan industri.

Sejak awal berdirinya, UMN fokus pada pengembangan ilmu yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Selama perkembangannya, kampus ini juga memperluas fasilitasnya dengan pembangunan gedung-gedung perkuliahan dan laboratorium, serta lokasi kampus definitif di Scientia Garden, Gading Serpong, Tangerang. Pengembangan infrastruktur ini mendukung UMN dalam menyediakan lingkungan pembelajaran yang kondusif dan relevan dengan tuntutan dunia profesional.

Selama bertahun-tahun UMN juga terus memperluas program studi dan unit pendukung akademik lainnya sebagai bagian dari komitmennya untuk

meningkatkan kualitas pendidikan. Perkembangan ini menegaskan posisi UMN sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi yang berkembang pesat dan berorientasi pada kebutuhan industri kreatif, teknologi, dan komunikasi di Indonesia.

### **2.1.1 Visi dan Misi Universitas Multimedia Nusantara**

#### **Visi Universitas Multimedia Nusantara**

Visi Universitas Multimedia Nusantara adalah menjadi perguruan tinggi unggul yang berperan aktif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya di bidang multimedia dan teknologi informasi, serta menghasilkan lulusan yang berintegritas, kompeten, dan mampu bersaing di tingkat nasional maupun internasional.

#### **Misi Universitas Multimedia Nusantara**

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi yang berkualitas dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan inovasi.
2. Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi akademik, keterampilan profesional, serta etika dan tanggung jawab sosial.
3. Mengembangkan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang relevan dengan kebutuhan industri dan masyarakat.
4. Menciptakan lingkungan akademik yang kondusif, inklusif, dan berorientasi pada pengembangan karakter mahasiswa.
5. Membangun kerja sama dengan berbagai pihak, baik nasional maupun internasional, untuk mendukung peningkatan kualitas pendidikan dan lulusan.

### **2.2 Struktur Organisasi Perusahaan**

Dewan Etik Mahasiswa (DEM) Universitas Multimedia Nusantara merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam menjaga dan menegakkan nilai-nilai etika di lingkungan kemahasiswaan. DEM memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa seluruh mahasiswa menjalankan aktivitas akademik dan

non-akademik sesuai dengan norma, peraturan, dan nilai-nilai yang berlaku di UMN.

Dalam pelaksanaan tugasnya, DEM tidak hanya berfokus pada penanganan pelanggaran kode etik mahasiswa, tetapi juga berperan dalam upaya pencegahan melalui edukasi dan sosialisasi nilai-nilai etika kepada mahasiswa. DEM bekerja sama dengan berbagai pihak di lingkungan kampus untuk menciptakan budaya akademik yang menjunjung tinggi rasa saling menghormati dan tanggung jawab sosial.

Pada kegiatan kerja magang ini, DEM berperan sebagai unit yang menaungi pelaksanaan program pengembangan chatbot customer support. DEM menjadi penghubung antara mahasiswa magang dengan SATGAS PPKS UMN, sekaligus memastikan bahwa pengembangan sistem yang dilakukan selaras dengan kebutuhan layanan dan kebijakan kampus.

### **2.2.1 Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual (SATGAS PPKS)**

Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual (SATGAS PPKS) Universitas Multimedia Nusantara merupakan unit yang dibentuk untuk menangani isu kekerasan seksual secara terstruktur dan berkelanjutan di lingkungan kampus. SATGAS PPKS memiliki tanggung jawab dalam melakukan upaya pencegahan, penanganan, serta pendampingan terhadap korban kekerasan seksual.

Dalam menjalankan fungsinya, SATGAS PPKS UMN menyediakan layanan penerimaan laporan, pendampingan korban, serta koordinasi dengan pihak-pihak terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, SATGAS PPKS juga aktif melakukan kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada sivitas akademika mengenai bentuk-bentuk kekerasan seksual, pentingnya persetujuan (*consent*), serta mekanisme pelaporan yang aman dan terpercaya.

Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas layanan SATGAS PPKS. Oleh karena itu, pengembangan media layanan informasi berbasis digital, seperti chatbot customer

support, menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan aksesibilitas informasi bagi mahasiswa serta meminimalkan hambatan dalam memperoleh bantuan atau panduan awal.

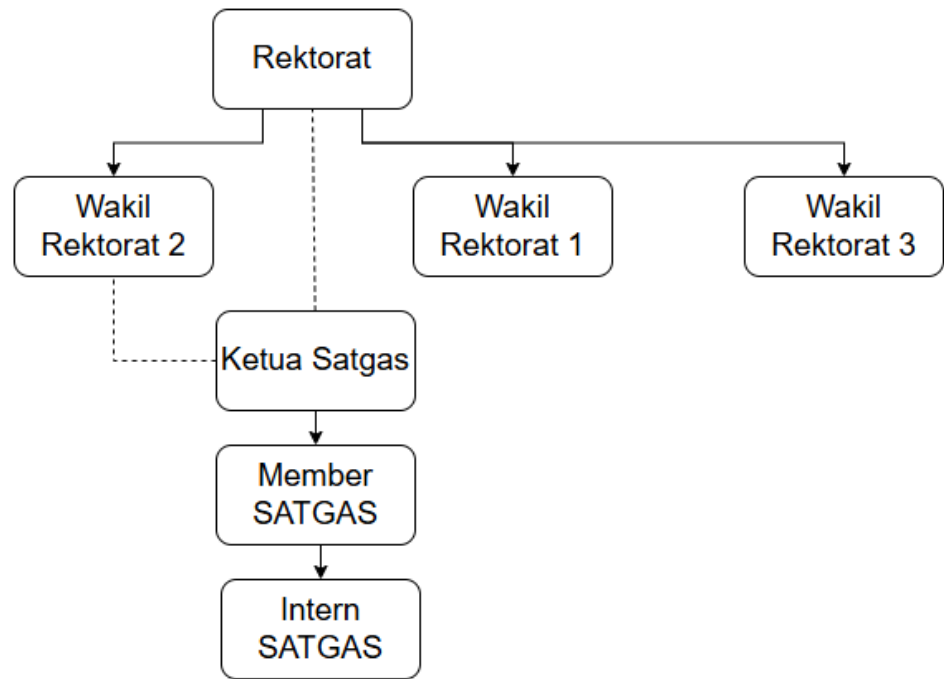
### **2.2.2 Lingkup Kerja Magang**

Pelaksanaan kerja magang dilakukan di bawah koordinasi Dewan Etik Mahasiswa (DEM) Universitas Multimedia Nusantara dengan ruang lingkup kerja yang berfokus pada pengembangan chatbot customer support untuk SATGAS PPKS UMN. Lingkup kerja magang dirancang agar mahasiswa dapat terlibat secara langsung dalam proses perancangan, pengembangan, hingga evaluasi sistem.

Mahasiswa bertanggung jawab dalam menyusun konten informasi yang akan disajikan oleh chatbot, merancang alur percakapan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta mengimplementasikan sistem chatbot menggunakan platform Voiceflow. Dalam proses tersebut, mahasiswa juga mempertimbangkan aspek kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan sensitivitas terhadap topik yang berkaitan dengan kekerasan seksual.

Selain pengembangan sistem, mahasiswa juga terlibat dalam proses pengujian dan penyempurnaan chatbot berdasarkan masukan dari pembimbing dan pihak terkait. Kegiatan kerja magang ini memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa dalam mengembangkan solusi teknologi informasi yang memiliki dampak sosial, sekaligus melatih kemampuan komunikasi, analisis kebutuhan pengguna, dan tanggung jawab profesional.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A



Gambar 2.1 Struktur Organisasi dan Posisi Magang