

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran umum mengenai landasan dasar pelaksanaan program magang praktikan di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk, khususnya dalam lingkup pengelolaan dan pengembangan strategi komunikasi digital melalui platform WhatsApp Channel. Pemaparan dalam bab ini dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu latar belakang masalah yang mendasari pentingnya optimalisasi media sosial dan pembuatan konten interaktif bagi perusahaan, maksud dan tujuan yang ingin dicapai selama pelaksanaan kerja magang, serta rincian waktu dan prosedur operasional yang dijalankan praktikan guna menyelesaikan program ini secara sistematis.

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perusahaan untuk memanfaatkan berbagai media komunikasi digital sebagai sarana penyampaian informasi dan interaksi dengan pelanggan. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan organisasi untuk membangun hubungan yang lebih efektif dengan pengguna melalui komunikasi yang cepat, interaktif, dan berkelanjutan. Verhoef, Kannan, dan Inman [1] menjelaskan bahwa teknologi digital memungkinkan perusahaan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih terintegrasi melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia.

Salah satu platform komunikasi digital yang saat ini banyak digunakan adalah WhatsApp. Sebagai media komunikasi yang memiliki tingkat penggunaan tinggi, WhatsApp memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam menyampaikan informasi secara langsung kepada pengguna. Selain berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, platform digital juga dapat dimanfaatkan untuk membangun *customer engagement*. Menurut Lim dkk. [2], *customer engagement* merupakan faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dan pelanggan melalui interaksi yang berkelanjutan. Seiring dengan perkembangan platform media sosial yang terus meningkat sebagai sarana komunikasi utama antara perusahaan dan pelanggan [7], PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk turut memanfaatkan *WhatsApp Channel* Ancol sebagai media komunikasi digital yang lebih interaktif dan mudah diakses oleh pelanggan.

PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk sebagai perusahaan yang bergerak di bidang rekreasi dan pariwisata terpadu turut memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi dengan pelanggan. Salah satu media yang digunakan adalah *WhatsApp Channel* Ancol yang berfungsi sebagai kanal penyampaian informasi promosi, *event*, hiburan, serta berbagai informasi terkait kawasan wisata Ancol. Pemanfaatan media komunikasi digital tersebut bertujuan untuk meningkatkan jangkauan informasi sekaligus mempererat hubungan perusahaan dengan pengunjung.

Dalam proses penyampaian informasi digital, diperlukan strategi komunikasi yang mampu memberikan pengalaman yang baik kepada pengguna. Bargas-Avila dan Hornbæk [3] menjelaskan bahwa *User Experience* (UX) mencakup persepsi, respons, dan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan suatu produk atau layanan digital. Selain itu, Lemon dan Verhoef [4] menyatakan bahwa pengalaman pengguna yang positif dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara pelanggan dan perusahaan pada setiap tahapan *customer journey*.

Penerapan elemen *User Experience* pada komunikasi digital menjadi penting agar informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah, menarik perhatian pengguna, serta mendorong terjadinya interaksi. Menurut Perski dkk. [5], keterlibatan pengguna (*user engagement*) dipengaruhi oleh kualitas pengalaman yang diberikan selama proses interaksi berlangsung sehingga dapat meningkatkan partisipasi pengguna terhadap media digital yang digunakan. Hal ini didukung oleh Hollebeek dan Macky [6] yang menyatakan bahwa konten digital yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan konsumen terhadap sebuah merek.

Berdasarkan hal tersebut, praktikan melaksanakan Program Studi Profesional (PROSTEP) pada Divisi *Customer Experience* dan *Data Analytics* PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk. Dalam kegiatan magang ini, praktikan terlibat dalam implementasi desain *brief* pesan *WhatsApp Channel* Ancol berbasis elemen *User Experience* (UX) untuk membantu meningkatkan *engagement* pengguna terhadap media komunikasi digital perusahaan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang ini memiliki maksud dan tujuan tertentu yang menjadi acuan bagi praktikan selama mengikuti Program Studi Profesional

(PROSTEP) di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk. Maksud dan tujuan tersebut mencakup penerapan ilmu perkuliahan ke dunia kerja secara langsung, penambahan pengalaman profesional, serta pengembangan kemampuan praktikan di bidang komunikasi digital.

Maksud dari kerja magang ini adalah sebagai berikut.

1. Menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja secara langsung.
2. Menambah pengetahuan dan pengalaman kerja pada bidang *customer experience* dan komunikasi digital.
3. Memahami proses perancangan konten digital berbasis *User Experience* pada media komunikasi perusahaan.
4. Melatih kemampuan berpikir kreatif, analitis, dan komunikatif dalam lingkungan kerja profesional.

Tujuan dari ProStep dilaksanakan sebagai sarana bagi mahasiswa untuk memahami secara langsung penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja profesional. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa, khususnya dalam bidang *Customer Experience*, komunikasi digital, serta penerapan elemen *User Experience* (UX) pada media komunikasi perusahaan.

Melalui kegiatan ProStep di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk memahami proses pengembangan komunikasi digital perusahaan, mulai dari penyusunan *brief* konten, analisis kebutuhan pengguna, pengembangan ide interaktif, hingga evaluasi *engagement* pengguna pada platform digital perusahaan. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk melatih kemampuan mahasiswa dalam berpikir kreatif, analitis, komunikatif, serta membangun sikap profesional dalam lingkungan kerja. Pelaksanaan ProStep pada Divisi *Customer Experience* dan *Data Analytics* diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan kemampuan penerapan *User Experience* pada desain *brief* pesan *WhatsApp Channel* Ancol guna meningkatkan *engagement* pengguna terhadap media komunikasi digital perusahaan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Bagian ini menjelaskan waktu pelaksanaan kerja magang beserta prosedur kerja yang diikuti oleh praktikan selama menjalani Program Studi Profesional (PROSTEP) di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk. Penjelasan dibagi menjadi dua bagian, yaitu waktu pelaksanaan kerja magang dan prosedur pelaksanaan kerja magang, sebagaimana diuraikan pada subbagian berikut.

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Kegiatan Program Studi Profesional (PROSTEP) dilaksanakan di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk selama periode magang yang telah ditentukan oleh pihak kampus dan perusahaan. Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan dengan sistem *Work From Office* (WFO) sesuai dengan ketentuan perusahaan. Hari kerja dilaksanakan pada hari Senin sampai Jumat dengan jam operasional 09.00–17.00 WIB (8 jam kerja). Namun, pada kondisi tertentu, jam kerja dapat menyesuaikan kebutuhan perusahaan, khususnya apabila terdapat *project*, *event*, revisi mendadak, atau kebutuhan pekerjaan lain yang memerlukan penyelesaian dalam waktu tertentu.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Selama kegiatan PROSTEP berlangsung, praktikan mengikuti prosedur kerja yang dimulai dari *briefing* bersama mentor, pemberian tugas dan arahan kerja, proses pengerjaan *project*, diskusi dan evaluasi hasil pekerjaan, hingga revisi dan penyelesaian tugas sesuai kebutuhan perusahaan. Dalam pelaksanaannya, praktikan juga berkoordinasi dengan tim terkait untuk memastikan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan tujuan dan standar perusahaan.

Ketentuan pelaksanaan kerja magang yang diikuti oleh praktikan adalah sebagai berikut.

1. Kegiatan magang dilaksanakan di PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk yang berlokasi di Taman Impian Jaya Ancol, Jakarta Utara.
2. Periode pelaksanaan kegiatan magang berlangsung mulai 09 Februari 2026 hingga 09 Juni 2026.
3. Jam operasional kerja magang dilaksanakan setiap hari Senin sampai Jumat pukul 09.00–17.00 WIB.

4. Praktikan diwajibkan mematuhi peraturan dan tata tertib perusahaan selama kegiatan magang berlangsung.
5. Praktikan diwajibkan menggunakan pakaian yang rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan *dress code* perusahaan.
6. Praktikan melakukan pelaporan progres pekerjaan secara berkala kepada pembimbing lapangan.
7. Praktikan mengikuti ketentuan presensi, pelaporan kegiatan harian, serta aturan kerja lainnya yang berlaku di perusahaan maupun kampus selama kegiatan magang berlangsung.

Pelaksanaan ProStep pada Divisi *Customer Experience* dan *Data Analytics* diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan kemampuan penerapan *User Experience* pada desain *brief* pesan *WhatsApp Channel* Ancol guna meningkatkan *engagement* pengguna terhadap media komunikasi digital perusahaan.