

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi terutama dengan kemajuan teknologi digital, peran Teknologi Informasi (TI) menjadi sesuatu hal yang penting dalam mendukung berbagai aspek kehidupan. Perkembangan teknologi ini mendorong berbagai perusahaan untuk beradaptasi dan memanfaatkan teknologi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional masing-masing perusahaan. Oleh karena itu, kehadiran teknologi merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh perusahaan sebagai pendukung dalam berlangsungnya kegiatan bisnis yang terjadi di dalamnya sehingga tidak dapat dipisahkan.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat tentu tidak dapat berjalan sendiri baik secara individu ataupun sekelompok tertentu melainkan membutuhkan sumber daya manusia yang memadai. Hal ini menjadi salah satu peran dari perusahaan untuk merekrut individu sesuai dengan kualifikasi tertentu. Sehingga tidak hanya dari sisi perusahaan tetapi juga dari sisi sumber daya manusianya yang saling berkontribusi dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan memiliki sumber daya manusia yang memadai dapat menciptakan hal-hal positif bagi perusahaan maupun lingkungan kerjanya. Hal ini tentu berkaitan juga dengan program kerja magang yang difasilitasi oleh universitas agar mahasiswa dapat beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan dan berkarya sesuai bidangnya.

Magang merupakan salah satu program pendidikan yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu atau pengetahuan yang telah didapatkan saat berkuliah ke dalam dunia pekerjaan. Melalui program magang ini, mahasiswa dapat memperoleh pengalaman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang diminati. Seperti dalam hal ini ialah Backend Developer.

Backend developer memiliki peran yang sangat penting baik itu untuk membangun maupun mengembangkan sebuah proyek yang dikerjakan. Peran ini menjadi penting karena backend developer bertanggung jawab untuk memastikan

bahwa sistem backend yang mendukung aplikasi berjalan dengan lancar dan efisien, sehingga tujuan bisnis dapat tercapai sesuai dengan tujuan awal proyek tersebut dimulai. Backend developer berperan sebagai penghubung antara logika bisnis dan teknologi yang akan digunakan pada perusahaan. Sehingga, pada saat yang bersamaan, backend developer diharapkan mampu berpikir secara kritis terhadap proyek yang dikerjakan serta memiliki komunikasi yang baik untuk menyampaikan ide, pendapat, dan solusi dalam proyek tersebut. Backend developer juga perlu mengevaluasi dan mengolah kembali informasi yang dihasilkan untuk mengembangkan dokumentasi teknis yang dibutuhkan. Untuk memenuhi tanggung jawab tersebut, penggunaan metode Agile sangat umum dalam pengembangan proyek.

Metode Agile merupakan suatu metode pengembangan yang dikerjakan secara berulang untuk memperoleh keefektifan dalam pengerjaan suatu proyek. Terdapat beberapa aspek penting dalam metode ini seperti daily scrum, sprint planning, showcase, dan retrospective. Daily scrum dilakukan setiap hari kerja selama 20-30 menit untuk membahas kesulitan dalam pengerjaan tugas yang diberikan terkait proyek yang dikerjakan ataupun untuk membahas planning pekerjaan yang dilakukan. Sprint planning bertujuan untuk membuat fokus proyek dan tujuan yang akan dicapai. Showcase merupakan langkah yang dilakukan untuk memberikan progress kepada client, dalam hal ini head of project, terkait sprint yang telah diselesaikan. Retrospective dilakukan pada saat sprint telah selesai untuk melakukan evaluasi baik terhadap tim yang bekerja maupun progress proyek yang telah dikerjakan.

PT. Phintraco Consulting (PHINCON) merupakan perusahaan konsultan dengan layanan Teknologi Informasi (TI). PT. PHINCON berfokus pada penawaran dalam Customer Relationship Management (CRM), Middleware, Human Resource (HR), Enterprise Resource Planning (ERP), Robotic Process Automation (RPA), Big Data Solution, dan layanan lainnya yang berkaitan dengan bidang Teknologi Informasi (TI). Dengan pengalaman yang telah dilewati, PT. PHINCON memiliki tujuan untuk memberikan manfaat besar bagi para pelanggan mereka, terutama dalam memenuhi permintaan pelanggan. Sebagai wujud dari

dedikasi perusahaan, PT. PHINCON terus melakukan berbagai implementasi melalui proyek-proyek yang dikerjakan dan tentunya mendapatkan hasil.

Salah satu proyeknya adalah pengembangan aplikasi berbasis website yang disebut dengan MARKONA atau Marketing On Apps. Marketing On Apps (MARKONA) ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan client yang mana client meminta sebuah aplikasi yang sangat canggih seiring majunya teknologi di era digital. Client meminta aplikasi yang dipakai untuk mengkustomisasi informasi ketika interaksi telephone berjalan. Aplikasi yang berfungsi untuk telemarketing, penagihan, dan komplain yang dimana ketika interaksi telephone berjalan data-data customer akan langsung muncul di layar tanpa perlu mencari data customer terlebih dahulu tapi otomatis. Tidak hanya itu, aplikasi ini dibuat untuk membantu agent menjual produk kepada customer dengan step by step, melalui halaman admin yang nantinya akan ditampilkan kepada agent saat interaksi telephone berjalan dengan customer.

Sebagai backend developer di PT. PHINCON, penulis memiliki peran penting dalam pengembangan aplikasi MARKONA. Penulis bertanggung jawab untuk merancang dan mengimplementasikan arsitektur backend yang handal dan efisien, memastikan integrasi yang lancar antara berbagai sistem dan database yang digunakan. Penulis juga bekerja erat dengan tim frontend untuk menyediakan API yang diperlukan, serta memastikan bahwa data pelanggan dapat diakses dengan cepat dan aman selama interaksi telepon berlangsung. Peran penulis sebagai backend developer adalah kunci dalam menciptakan aplikasi yang responsif dan dapat diandalkan, sesuai dengan kebutuhan client dan standar industri.

Pada aplikasi ini ada tiga bagian atau modul yaitu admin, agent, dan customer. Penulis mempunyai tugas untuk membuat backend terutama pada bagian admin yang nantinya semua fitur dalam modul admin akan tampil pada halaman agent ketika interaksi telephone berjalan. Fitur-fitur ini meliputi pengelolaan informasi produk, pengaturan skrip penjualan, serta pemantauan dan pelaporan kinerja agent, sehingga memberikan dukungan penuh kepada agent dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Pada proyek *Marketing On Apps* (MARKONA) di PT. PHINCON, ditemukan beberapa permasalahan yang harus diidentifikasi dan dievaluasi melalui kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) bersama dengan pihak-pihak yang terlibat. Berikut adalah rumusan masalah yang dirumuskan berdasarkan analisis kebutuhan pengguna dan hasil penelitian awal:

1. Bagaimana aplikasi MARKONA berjalan/beroperasi ?
2. Bagaimana efisiensi dari aplikasi MARKONA dalam memenuhi permintaan pelanggan ?
3. Apa saja fitur yang ada pada aplikasi MARKONA ?

1.3 Tujuan

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini bertujuan sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

- a. Mengasah kemampuan *hard skills* dan *soft skills* peserta.
- b. Mempermudah pengetahuan serta wawasan peserta mengenai jalur pembelajaran yang dipilih.
- c. Memahami sistem kerja dan proses operasional di PT. PHINCON.
Peserta PKL diharapkan dapat memahami secara menyeluruh bagaimana sistem kerja serta proses operasional di PT. PHINCON berlangsung.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui bagaimana aplikasi MARKONA beroperasi
- b. Untuk mengetahui efisiensi aplikasi MARKONA dalam memenuhi permintaan pelanggan
- c. Untuk mengetahui fitur yang terdapat pada aplikasi MARKONA

1.4 Manfaat

Selama menjalani Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. PHINCON telah memberikan beberapa manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan kontribusi terhadap pengetahuan di bidang teknologi informasi dan sistem informasi. Hasil yang diperoleh dapat menjadi referensi bagi pengembangan proyek lebih lanjut dalam pengembangan sistem informasi terkini.
2. Meningkatkan kemampuan peserta dalam analisis, pemecahan masalah, dan manajemen proyek, yang merupakan keterampilan penting dalam dunia kerja.
3. Memberikan pengalaman praktis bagi peserta dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja nyata dan berinteraksi dengan profesional di industri.
4. Sebagai pertanggung jawaban mahasiswa yang telah menyelesaikan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan sebagai bentuk bukti bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan dengan baik.