

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemikiran Kerja Praktek

Kerja Praktek (KP) merupakan salah satu kegiatan akademik wajib yang dilaksanakan oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis, sebagai bagian dari proses pembelajaran di Perguruan Tinggi. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara nyata kepada mahasiswa sehingga mampu memahami kondisi dan mekanisme dunia kerja yang sesuai dengan bidang keilmuan yang ditempuh. Melalui kegiatan Kerja Praktek, mahasiswa diharapkan dapat mengimplementasikan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja secara langsung.

Selain sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan, Kerja Praktek juga berperan dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa, baik dalam aspek keterampilan teknis (*hard skill*) maupun keterampilan nonteknis (*soft skill*). Kedua aspek tersebut sangat diperlukan untuk menghadapi perkembangan dan persaingan di dunia kerja yang semakin kompetitif.

Pada pelaksanaan Kerja Praktek ini, PT. Whello Indonesia Prima cabang Pekanbaru dipilih sebagai lokasi pelaksanaan karena memiliki keterkaitan dengan bidang keilmuan pada jurusan Teknik Informatika, khususnya Program Studi Keamanan Sistem Informasi. Perusahaan ini bergerak di bidang *digital marketing* dan pengembangan teknologi informasi dengan layanan yang meliputi *Search Engine Optimization* (SEO), pembuatan *website* serta periklanan digital.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi pelanggan, kebutuhan akan pengelolaan pesan yang efektif dan terpusat menjadi semakin penting. Tim *customer service* yang mengelola lebih dari satu akun WhatsApp secara bersamaan sering menghadapi kendala, seperti kesulitan dalam memantau percakapan, memberikan respons secara cepat, menangani pesan yang berulang, serta mengidentifikasi tren pertanyaan yang sering disampaikan oleh pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, dalam pelaksanaan Kerja Praktek ini dikembangkan sebuah *Dashboard WhatsApp Multi-session* berbasis web yang dilengkapi dengan fitur *inbox realtime*, *auto reply* berbasis kata kunci, dan analisis tren pesan. Sistem ini bertujuan untuk membantu pengelolaan beberapa sesi WhatsApp secara terpusat, meningkatkan efisiensi pelayanan pelanggan, serta menyediakan informasi mengenai tren pesan yang sering muncul sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan.

1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Praktek

Adapun tujuan dari pelaksanaan Kerja Praktek (KP) ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja secara nyata.
2. Memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan Sarjana Terapan Keamanan Sistem Informasi di Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Mengembangkan *Dashboard WhatsApp Multi-session* berbasis web yang mampu mengelola beberapa akun WhatsApp secara bersamaan dalam satu tampilan terpusat.
4. Mengimplementasikan fitur *auto reply* berbasis kata kunci untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan respons kepada pelanggan.
5. Mengimplementasikan fitur analisis tren pesan untuk mengetahui pesan yang sering diterima sebagai bahan evaluasi pelayanan pelanggan

Adapun manfaat dari pelaksanaan Kerja Praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman langsung dalam menyelesaikan permasalahan di dunia kerja, sehingga lebih siap menghadapi tantangan profesional.
2. Menambah pemahaman tentang penerapan teori yang telah dipelajari di perkuliahan dalam lingkungan kerja yang sebenarnya.
3. Menghasilkan sistem *Dashboard WhatsApp Multi-session* berbasis web sebagai solusi nyata dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan komunikasi pelanggan.

4. Memberikan kemudahan bagi tim *customer service* dalam memantau pesan, memberikan respons otomatis, dan mengidentifikasi tren pesan pelanggan secara terpusat.

Melatih sikap disiplin, tanggung jawab, komunikasi, serta etika kerja sesuai standar dunia industri.

1.3 Luaran Proyek Kerja Praktek

Luaran utama dari proyek Kerja Praktek ini adalah sebuah *Dashboard WhatsApp Multi-session* berbasis web yang dirancang untuk membantu pengelolaan komunikasi pelanggan melalui WhatsApp secara terpusat. Sistem ini dilengkapi dengan berbagai fitur, seperti manajemen sesi WhatsApp menggunakan *QR Code*, inbox realtime untuk mengelola percakapan pelanggan, *auto reply* berbasis kata kunci, serta analisis tren pesan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi pesan atau pertanyaan yang sering diterima dari pelanggan. Sistem ini dapat digunakan sebagai media pengelolaan komunikasi pelanggan yang lebih efektif dan efisien.

Selain proyek utama tersebut, beberapa luaran lain juga dihasilkan selama pelaksanaan Kerja Praktek di PT. Whello Indonesia Prima, di antaranya:

1. Dokumentasi Perancangan Sistem

Dokumentasi ini berisi rancangan dan implementasi sistem *Dashboard WhatsApp Multi-session* yang mencakup:

- Arsitektur sistem *Dashboard WhatsApp Multi-session*.
- *Use case Diagram* sebagai gambaran interaksi pengguna dengan sistem.
- Entity Relationship Diagram (ERD) sebagai rancangan basis data.
- Hasil implementasi

2. Artikel Analisis dan Dokumentasi Teknologi

Selama pelaksanaan Kerja Praktek, penulis juga menghasilkan beberapa artikel analisis dan dokumentasi teknologi, antara lain:

- Analisis implementasi WhatsApp Cloud API untuk kebutuhan bisnis.
- Analisis implementasi fitur Instagram Shopping untuk toko online.

Artikel tersebut disusun sebagai dokumentasi yang bertujuan untuk memahami cara kerja, proses implementasi, serta pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung kebutuhan bisnis.

3. Laporan Kerja Praktek

Sebagai bentuk pertanggungjawaban atas seluruh kegiatan yang dilakukan selama masa Kerja Praktek, penulis menyusun laporan yang memuat latar belakang, tujuan, proses perancangan dan implementasi sistem, hasil yang diperoleh, serta dokumentasi kegiatan selama pelaksanaan Kerja Praktek.

Seluruh luaran yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai media pembelajaran, dokumentasi pengembangan sistem, serta referensi untuk pengembangan lebih lanjut pada masa yang akan datang.