

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Transaksi permintaan jasa atau layanan dalam sebuah perusahaan di bidang jasa bertambah setiap harinya mengikuti proses bisnis yang dilakukan perusahaan tersebut. Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menawarkan suatu tindakan bersifat abstrak atau tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan pada orang lain (Kotler & Keller, 2009). Perkembangan teknologi yang semakin cepat juga mempengaruhi perusahaan jasa dalam melakukan proses bisnisnya, salah satunya yaitu dengan proses transaksi jasa atau layanan yang dilakukan secara online. Riset Nielsen Singapura pada 2019 menunjukkan, sekitar 58% masyarakat Indonesia membeli makanan siap santap (*fast food*) secara online. Rata-rata masyarakat membeli makanan siap santap secara online sebanyak 2,6 kali per minggu. (Annur, 2020). Data tersebut menunjukkan perkembangan teknologi meningkatkan penggunaan jasa atau layanan terhadap perusahaan jasa dan proses transaksi jasa atau layanan menjadi efektif dan efisien. Efektif adalah sesuatu yang dapat menyebabkan suatu efek, sedangkan efisien adalah ketepatan atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu, dengan tidak membuang waktu, tenaga, dan biaya (Kemdikbud, 2020).

CV Surya Tirta Kencana Putra merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kedukaan. Jasa yang ditawarkan yaitu, seperti pengiriman jenazah via darat, laut, maupun udara melalui *cargo* (Domestic-International) mulai dari penyimpanan

sampai dengan pengantaran, pengawetan jenazah dengan teknisi bersertifikat, pemandian jenazah dengan teknisi yang bersertifikat, rias wajah jenazah, perlengkapan jenazah, dan peti jenazah. Dalam mempromosikan jasa yang dimiliki, CV Surya Tirta Kencana Putra, menerapkan salah satu perkembangan teknologi yaitu berupa *website*. Namun dalam *website* tersebut masih dalam bentuk pengenalan jasa, di mana calon pengguna jasa hanya bisa melihat jasa-jasa apa saja yang dimiliki oleh CV Surya Tirta Kencana Putra. Oleh karena itu, calon pengguna jasa atau klien tidak bisa langsung memesan jasa yang diinginkan secara langsung pada *website* dan melakukan secara manual dengan menghubungi serta datang langsung ke tempat jika klien mau menggunakan jasa yang dimiliki oleh CV Surya Tirta Kencana Putra.

Untuk meningkatkan kualitas dari usaha ini, dibutuhkan sistem yang dapat membantu klien dapat secara langsung memesan jasa yang diinginkan dari *website*. Sehingga klien tidak sulit dalam memesan jasa. Oleh sebab itu, CV Surya Tirta Kencana Putra mengembangkan sebuah *website* yang dapat digunakan oleh klien untuk melakukan pemesanan jasa tanpa harus melakukan proses secara manual.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Maksud kerja magang di CV Surya Tirta Kencana Putra ini adalah untuk menambah pengetahuan, terutama dalam hal proses bisnis suatu perusahaan, juga untuk mencari pengalaman bekerja dalam suatu perusahaan, sekaligus mencari koneksi dalam perusahaan.

Tujuan kerja magang di CV Surya Tirta Kencana Putra ini adalah untuk merancang dan membangun modul *dashboard* pada *website* Sutike yang akan berperan dalam memudahkan proses pemesanan jasa di CV Surya Tirta Kencana Putra.

### **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Pelaksanaan kerja magang pada CV Surya Tirta Kencana Putra yang dilaksanakan mulai pada tanggal 4 Mei 2020 sampai dengan 3 Agustus 2020. Pelaksanaan kerja magang dilakukan hari Senin sampai dengan Jumat yang dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai 16.00 WIB dengan jam istirahat pukul 12.00 WIB sampai 13.00 WIB. Kantor diliburkan setiap hari sabtu, minggu dan hari raya nasional. Dengan adanya pandemi *covid-19* membuat kerja magang harus dilakukan dari rumah. Dikarenakan ketentuan kantor yang ada, tetap diwajibkan untuk hadir di kantor pada hari Senin dan Jumat.

Pada saat bekerja di kantor diwajibkan menggunakan celana panjang dan sepatu, tetapi diperbolehkan mengenakan kaos ber lengan atau kemeja. Prosedur yang dilakukan pada saat *work from home* yaitu presensi via WhatsApp dengan cara *chat* supervisor pada saat pukul 08.00 WIB saat masuk dan pukul 16.00 WIB saat selesai. Sedangkan untuk presensi kehadiran dilakukan dengan cara bertemu langsung dengan supervisor pada pukul 08.00 WIB saat masuk dan pukul 16.00 saat selesai. Jika supervisor tidak hadir di kantor, maka presensi via WhatsApp dengan cara *chat* dan mengirimkan foto saat di kantor. Proses pelaksanaan kerja magang dilakukan di CV Surya Tirta Kencana Putra yang beralamat di Jl. TMP Taruna No. 23, RT 003/001, Kel. Suka Asih, Kec. Tangerang, Banten 15111. Praktik kerja magang dibimbing oleh

Bapak Adam Kartanegara selaku supervisor yang bertanggung jawab selama praktik kerja magang.