

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT Caturkarda Depo Bangunan merupakan tempat supermarket yang menjual berbagai macam produk, mulai dari bahan bangunan, keramik lantai dan dinding, alat-alat elektronik, sampai peralatan kamar mandi. Di dalam supermarket umumnya terdapat salah satu fasilitas, yaitu *Customer Service*. Fasilitas ini digunakan mulai dari mengurus keluhan para pengunjung supermarket sampai memberikan arahan jika ada kesulitan dalam berbelanja. Akan tetapi, jika ada terlalu banyak pengunjung yang mau mengurus ke *Customer Service*, tentunya para staf kewalahan dalam mengurus pengunjung.

*Customer Service* adalah sebuah tugas yang melibatkan kepuasan konsumen. Terutama dari pelayanan dan juga solusi dari masalah yang dihadapi. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen biasanya berupa informasi lengkap mengenai pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan dan juga solusi masalah yang dihadapi oleh konsumen [1]. Peran *Customer Service* di perusahaan juga sangat penting, antara lain: sebagai media untuk menjalin hubungan perusahaan dengan pihak eksternal, sebagai media pemasaran terhadap konsumen, menjaga kepercayaan para konsumen, dan memasukkan data ke dalam sistem perusahaan [2]. Terkadang juga jika para konsumen dilayani terlalu lama atau konsumen yang berdatangan semakin banyak, maka akan terjadinya antrian. Antrian terjadi karena jumlah kedatangan konsumen yang membutuhkan pelayanan dan jumlah fasilitas pelayanan yang tersedia sangat kurang. Hal ini dapat merugikan konsumen yang harus menghabiskan waktu untuk menunggu dalam sistem antrian. Akan tetapi, terkadang jumlah konsumen yang datang hanya sedikit sehingga menyebabkan adanya waktu menganggur pada fasilitas pelayanan yang di buka yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak perusahaan [3].

Tujuan dalam pembuatan aplikasi antrian bagi PT. Caturkarda Depo Bangunan Tbk adalah aplikasi ini digunakan untuk mencetak nomor antrian untuk *Customer Service* di Depo Bangunan. Nomor antrian disesuaikan dengan nomor urut dengan kode antrian. Konsumen yang mau berurusan ke *Customer Service* perlu mencetak nomor antrian dan tunggu hingga dipanggil. Nomor antrian akan dipanggil sesuai dengan sistem yang ada di *Customer Service*. Setelah dipanggil

berdasarkan nomor urut yang sesuai, sistem akan memanggil nomor urut berikutnya dan seterusnya. Setelah jam pulang, aplikasi perlu *me-reset* nomor urut kembali ke semula untuk hari berikutnya.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dari kerja magang ini sebagai berikut:

- Menambah pengalaman di dunia kerja
- Mengimplementasikan hasil belajar dari perkuliahan ke dalam dunia pekerjaan
- Mendapat informasi dan pengetahuan baru dari perusahaan

Tujuan penulis dalam melaksanakan kerja magang yaitu:

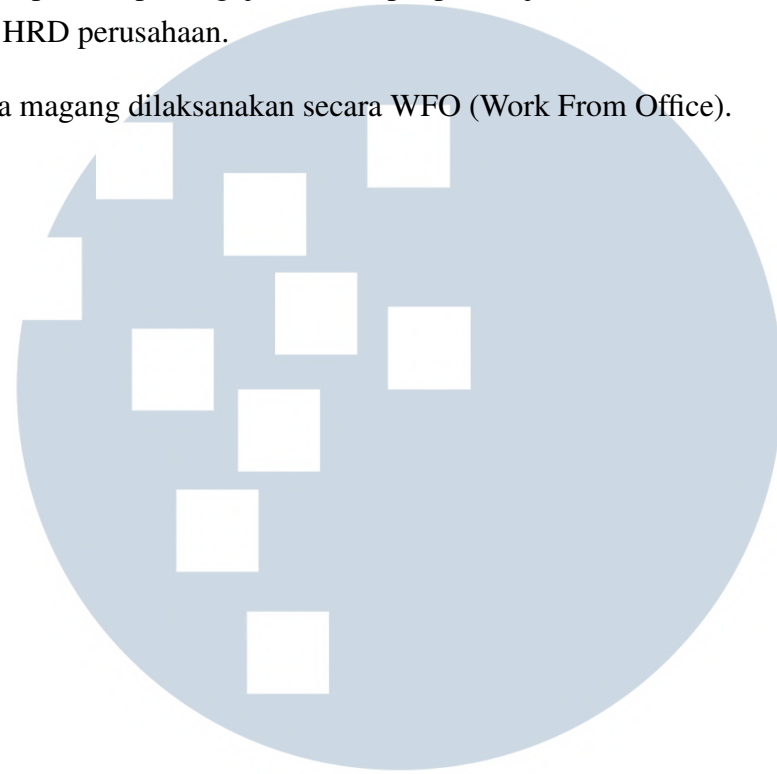
- Meningkatkan kenyamanan para konsumen
- Pembuatan fitur tambahan aplikasi antrian
- Pembuatan aplikasi bagi perusahaan PT Caturkarda Depo Bangunan

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kerja magang di PT Caturkarda Depo Bangunan di bagian IT dengan waktu 100 hari kerja atau setara dengan 800 jam kerja. Prosedur pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut:

- Penulis mulai melakukan kerja Magang di IT Depo Bangunan per tanggal 18 Agustus 2022 sampai dengan 6 Januari 2023. Periode Magang ini tidak mengalami perubahan tanggal sejak pertama kali disepakati oleh bagian HRD perusahaan.
- Hari Kerja Magang dilakukan pada setiap hari Senin sampai Jumat dengan jam kerja dimulai dari jam 08.30 WIB sampai pada jam 17.30 WIB.
- Jam kerja yang diberikan tergantung pada pekerjaan yang dilakukan saat itu, akan tetapi batasan sehari harus bekerja minimal 8 jam di kantor.

- Selama kerja Magang, boleh meminta izin untuk tidak masuk karena sakit atau keperluan penting, jika mendapat persetujuan dari Pembimbing Magang atau HRD perusahaan.
- Kerja magang dilaksanakan secara WFO (Work From Office).



UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA