

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi informasi di seluruh dunia sangat pesat dan cepat. Tidak hanya di luar negeri, di Indonesia juga perkembangan teknologi sudah semakin maju dan pesat. Teknologi informasi sudah banyak digunakan untuk memproses, mengolah, dan menganalisis data. Bahkan lembaga pemerintahan, perusahaan swasta dan institusi lainnya juga sudah menggunakan teknologi untuk menunjang banyak hal. Teknologi juga menjadi hal yang membuka kesempatan baru di lingkungan masyarakat, termasuk di dunia bisnis. Teknologi digunakan oleh *entrepreneur* untuk mengembangkan bisnis mereka sendiri. [1]

Pada awalnya perusahaan harus menggunakan usaha yang lebih ekstra untuk dapat memonitoring, mengintegrasikan, dan mengatur seluruh proses bisnis yang berhubungan dengan pelanggan jika dilakukan secara manual tanpa bantuan teknologi informasi. Perusahaan menggunakan *sistem Customer Relation Management (CRM)* dalam menjalankan proses bisnisnya itu. CRM inilah yang menjadi cara bagi perusahaan untuk bisa menjaga hubungan mereka dengan pelanggan. Sistem ini dibuat untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan hal positif lainnya.

Customer Relation Management (CRM) adalah strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk bisa mengoptimalkan keuntungan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Pada awalnya Sin et al. (2005) menyebutkan bahwa perusahaan secara efektif mengimplementasikan CRM sebagai strategi bisnis dan memiliki peluang untuk menjadi pemimpin pasar (*market leader*), sehingga membuat hubungan kerjasama yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan dalam jangka panjang. [2]

PT *Global Innovation Technology (GIT)* adalah perusahaan yang berada pada bidang teknologi, di mana perusahaan ini adalah perusahaan yang memiliki produk yaitu solusi teknologi. GIT melakukan survey dan wawancara terhadap banyak perusahaan di berbagai bidang industri dan menemukan berbagai masalah yang hampir mirip. Permasalahan perusahaan-perusahaan ini rata-rata disebabkan oleh sistem CRM yang tidak berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh rumitnya sistem CRM yang dilakukan secara manual sehingga sistem ini tidak

berjalan dengan baik, sehingga dengan beberapa proses perencanaan dan pencarian target pasar, perusahaan GIT akhirnya memutuskan untuk membantu masalah perusahaan-perusahaan tersebut dengan teknologi informasi yang akan dibuat yaitu teknologi CRM berbasis web.

Perusahaan yang membuat teknologi CRM berbasis web juga sudah ada. Namun ketika PT GIT melakukan survey dan bertanya mengenai sistem CRM, beberapa *client* menyebutkan bahwa sistem CRM yang di miliki mereka saat ini, cukup rumit dan sulit untuk dipelajari, kemudian juga terdapat banyak fitur yang tidak digunakan namun ada, sehingga membuat sistem menjadi kurang efektif. Hal ini yang membuat PT GIT berinovasi untuk membuat sistem CRM yang *simple* namun lengkap untuk fitur-fiturnya sesuai dengan kebutuhan *sales*. PT GIT juga berinovasi untuk membuat sistem CRM dengan tambahan fitur WhatsApp ChatGPT.

Saat ini teknologi ChatGPT adalah teknologi yang paling terkenal dan banyak digunakan oleh orang-orang untuk membantu kebutuhan mereka. ChatGPT adalah *chatbot* yang diluncurkan oleh OpenAI pada November 2022 menggunakan model bahasa *Generative Pre-trained (GPT)* di mana fungsi dari ChatGPT ini adalah untuk berinteraksi dengan manusia melalui percakapan via chat, kemudian juga fungsi lain dari ChatGPT adalah untuk memahami dan memproses bahasa alami. ChatGPT terkenal karena memiliki keunggulan yang sangat tinggi karena ChatGPT mampu secara cepat memahami informasi yang mendalam dan menghubungkan bukti untuk mencapai kesimpulan yang terbaik [3]. Jika ChatGPT tidak mengerti informasi yang diberikan, ChatGPT akan langsung mempelajari informasi tersebut, sehingga jika ditanya lagi terkait informasi tersebut, ChatGPT mampu merespon dengan baik informasi tersebut.

Teknologi CRM berbasis web ini nantinya nantinya akan menjadi elemen yang penting untuk menunjang efektifitas dan efisiensi proses bisnis yang dilakukan disebuah perusahaan. Teknologi CRM dapat meningkatkan mutu pelayanan serta dapat mengatur manajemen proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh sebuah perusahaan [4]. Maka dari itu perusahaan sangat memahami pentingnya implementasi teknologi informasi pada sistem untuk mengubah proses bisnis menjadi lebih baik, lebih cepat, dan lebih mudah diatur, serta dapat tersimpan / terdokumentasikan dengan baik disebuah penyimpanan sehingga jika ingin melihat kembali, dapat melihat dengan mudah. [5].

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Dalam proses magang di PT Global Innovation Technology, terdapat maksud dari kerja magang diantaranya sebagai berikut.

- Mendapatkan pengalaman di dunia pekerjaan terutama di bidang Informatika yang nantinya akan dijalankan setelah lulus kuliah.
- Mengembangkan dan meningkatkan *softskill* (kemampuan dalam bekerja sama serta komunikasi antar tim pada saat magang) dan *hardskill* (kemampuan dalam bidang informatika yaitu coding)
- Mengaplikasikan pembelajaran di kuliah pada proyek magang
- Menambah dan membangun relasi dengan pegawai di GIT
- mendapatkan pengetahuan baru mengenai bahasa pemrograman baru dan ChatGPT.
- Memenuhi syarat kelulusan penulis.

Selain itu terdapat juga tujuan dari kerja magang yaitu sebagai berikut.

- Mengembangkan dan menambahkan fitur pada aplikasi berbasis web CRM.id
- Mengembangkan dan menambahkan fitur Whatsapp ChatGPT untuk menunjang kebutuhan *customer* CRM.id
- Mengembangkan aplikasi baru yang dapat terintegrasi dengan CRM.id

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang pada PT Global Innovation Technology berlangsung sesuai dengan kontrak yang sudah di tandatangi sebelumnya. Waktu magang dimulai dari tanggal 1 Februari 2023 sampai dengan 31 Juli 2023. Kerja magang dilakukan secara *remote* atau *Work From Home* (WFH) sesuai dengan kontrak dan kebijakan dari perusahaan. Namun jika terdapat meeting atau pertemuan yang diminta oleh supervisor maka, kerja magang akan dilakukan secara *onsite*. Kegiatan kerja magang dilakukan setiap hari senin sampai jumat dari jam 8 pagi hingga 5 sore. Kerja Magang di PT GIT juga mendapatkan honor sebesar 100 ribu per harinya. Kerja magang dapat lembur jika pekerjaan belum

selesai atau terdapat hal mendesak yang menyebabkan harus lembur. Untuk absensi dilakukan dengan mengirimkan list pekerjaan yang dilakukan setiap minggunya kepada supervisor.

Proses kerja magang dilakukan dengan mengerjakan *task-task* yang diberikan oleh supervisor (Pak Adit) dan pimpinan proyek (Pak Marcel). Task yang diberikan biasanya berupa pengerjaan fitur-fitur baru. Terdapat juga *meeting* mingguan yang dilakukan setiap hari Selasa jam 8 malam. *meeting* mingguan dilakukan untuk melaporkan update *progress* dari pekerjaan yang penulis lakukan untuk pengembangan sistem CRM. Jika pekerjaan telah selesai dilakukan maka akan langsung diberikan tugas baru untuk dikerjakan. Namun pertemuan dilakukan secara fleksibel, jika pimpinan proyek memiliki issue dan butuh pertemuan dadakan, maka pertemuan dadakan tersebut dilakukan.

