

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang memiliki banyak berbagai keinginan dan kebutuhan, sehingga secara alamiah manusia akan melakukan suatu kegiatan yang dapat memuaskan hal tersebut. Kegiatan tersebut dapat berupa konsumsi barang dan jasa, hal ini yang menyebabkan terjadinya proses jual beli antar manusia. Proses jual beli inilah yang berkembang dengan seiringnya waktu dan disebut dengan Bisnis. Tujuan utama dari bisnis adalah mendapatkan keuntungan, dan untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan usaha dengan cara menawarkan barang atau jasa. Biasanya bisnis bisa dilakukan oleh individu ataupun kelompok [1].

Saat ini, banyak sekali perubahan yang terjadi dalam berbisnis dan terkadang perubahan tersebut tidak menentu. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan dari suatu bisnis para pelaku bisnis harus bisa menetapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhannya. Untuk menciptakan sebuah hubungan yang saling menguntungkan dengan para pelanggan, banyak perusahaan yang sudah menyiapkan berbagai program pemasaran. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan tingkat kesetiaan pelanggan terhadap bisnis tersebut [2].

Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* memiliki pandangan bahwa inti dari keberhasilan bisnisnya dan menjadi sebuah kesuksesan suatu perusahaan adalah pelanggan. Sehingga hal ini sangat ditentukan dari bagaimana perusahaan mengatur strategi untuk mereka mengelola hubungan pada pelanggan secara efektif dan efisien. CRM sendiri merupakan salah satu strategi dalam bidang pemasaran dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Saat ini, istilah CRM lebih dikenal dengan sebutan untuk sebuah aplikasi perangkat lunak yang dapat digunakan dengan tujuan mengoptimalkan fungsi penjualan, pemasaran, dan juga memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan [2].

PT. Global Innovation Technology sebagai perusahaan yang bergerak di bidang informasi teknologi melihat peluang tersebut dan ikut membuat sebuah produk yaitu CRM berbasis *website*. Dengan adanya produk ini, diharapkan PT. Global Innovation Technology bisa mendapatkan banyak *client* yang puas dengan adanya produk ini.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang di perusahaan PT. Global Innovation Technology bermaksud untuk mendapatkan pengetahuan serta pengalaman dari dunia kerja yang nyata didalam sebuah perusahaan sebagai mahasiswa teknik informatika, sambil mengembangkan *soft skill* dan *hard skill*. Selain itu juga membangun relasi yang baik dan juga memperluas koneksi di perusahaan tempat bekerja. Kerja magang ini bertujuan untuk membangun dan juga menyempurnakan produk CRM dari GIT sehingga bisa digunakan dengan efisien dan memuaskan para pengguna produk tersebut.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kerja magang ini memiliki waktu dan prosedur pelaksanaan yang dibagi menjadi beberapa bagian yaitu *frontend* dan juga *backend*, waktu kerja magang dilaksanakan dari tanggal 16 Januari 2023 - 15 Juli 2023 sebagai *frontend developer*. Kegiatan kerja magang dimulai pada hari senin sampai dengan hari jumat dengan jam kerja sehari 8 jam. Yang dilaksanakan secara *hybrid* yaitu secara *work from home* dan juga *work from office*.

