BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring terus bertumbuhnya perekonomian Indonesia, persaingan antar perusahaan pun semakin ketat. Supaya bisnis dapat memperoleh laba yang maksimal, suatu perusahaan memerlukan pelanggan yang sebanyak-banyaknya juga. Untuk menarik perhatian pelanggan dan menawarkan produk atau jasa, pemasaran (*marketing*) menjadi salah satu kunci utama pergerakan bisnis [1]. Setelah mendapatkan pelanggan, perusahaan harus dapat mempertahankan pelanggan dengan menjaga kepuasan pelanggan dalam hal pelayanan, maka dari itu pelanggan sangat penting dalam mempertahankan bisnis perusahaan. Menjaga kesetiaan pelanggan tidaklah mudah [2]. Pengaturan manajemen yang kurang, strategi dan kebijakan yang buruk bisa menyebabkan kehilangan pelanggan lama dan perlu waktu, usaha, dan biaya lagi untuk menarik pelanggan baru. Hanya dengan hubungan yang baik dan kuat dengan para pelanggan memampukan perusahaan memiliki pelanggan jangka panjang [3].

Salah satu strategi penting untuk meningkatkan pemasaran, pelayanan adalah CRM atau disebut sebagai *Customer Relationship Management*. CRM bertujuan untuk mengenali kebutuhan pelanggan secara detail. Suatu perusahaan tentunya memiliki strategi CRM yang berbeda-beda sesuai tingkat efektivitas perusahaannya. Pengaruh penggunaan strategi ini untuk pemasaran memberikan efek peningkatan yang signifikan terhadap kesetiaan pelanggan juga. [2].

Pertumbuhan ekonomi diikuti dengan pertumbuhan teknologi yang juga berkembang dengan sangat cepat [4]. Selama pandemi COVID-19, perusahaan-perusahaan pun banyak yang mengembangkan pemasarannya melalui jalur digital. Penggunaan teknologi digital ini terbukti meningkatkan *engagement* atau interaksi dengan para pelanggan [5]. Keuntungan-keuntungan lain yang dapat diperoleh adalah memudahkan pelayanan antara perusahaan dan pelanggan atau penerapan strategi CRM, komunikasi menjadi lebih mudah dan tidak ada kendala. Teknologi menjadi semakin diperlukan untuk mencapai target pasar yang semakin luas. Efektifitas dan efisiensi sangat berpengaruh, berbeda dengan perusahaan yang masih menggunakan jalur konvensional atau manual. Jalur konvensional memiliki beberapa kekurangan, seperti laporan data yang kurang terperinci, kesulitan

menganalisa pola transaksi yang tidak normal, dan pembuatan laporan lebih lambat. [2, 6]

PT Global Innovation Technology merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi, yang menyediakan IT *solution* efektif untuk bisnis. Untuk menciptakan strategi CRM yang lebih baik, GIT mengembangkan produk aplikasi CRM yang dinamakan CRM.ID berbasis website. Aplikasi ini berguna dalam mengoptimalkan *monitoring* proses penjualan produk, membantu proses pelayanan pelanggan, mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan. Aplikasi CRM sendiri sudah ada yang membuat dan menjualnya, namun GIT ingin mengembangkan aplikasi CRM.ID dengan fitur yang lebih sederhana dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Diperlukan pengembangan fitur-fitur baru untuk meningkatkan kualitas aplikasi CRM.ID.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Berikut merupakan maksud pelaksanaan kerja magang di PT Global Innovation Technology, yaitu:

- Mendapat pengalaman kerja di dunia kerja nyata sebagai seorang mahasiswa teknik informatika
- Mengembangkan *softskill* dan *hardskill* yang berkaitan dengan posisi kerja magang
- Membangun relasi dan koneksi antar pekerja PT Global Innovation Technology
- Mendapatkan pengetahuan dan wawasan baru mengenai pemrograman aplikasi website dengan *framework* SpringBoot dan Angular

Tujuan dari pelaksanaan kerja magang di PT Global Innovation Technology adalah mengembangkan aplikasi website CRM.ID pada PT Global Innovation Technology.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kerja magang berlangsung berdasarkan kontrak dimulai dari tanggal 1 Februari 2023 hingga 31 Juli 2023. Pelaksanaan kerja magang dilakukan setiap hari Senin hingga Jumat dari jam 8 pagi hingga 5 sore secara

WFH (*Work From Home*). Sistem presensi menggunakan Weekly Report untuk melaporkan apa saja yang telah dikerjakan selama seminggu dan dikirim kepada supervisor dan HRD melalui Gmail. Kemudian, Setiap hari Selasa jam 8 malam terdapat rapat online melalui aplikasi Zoom dengan supervisor, Bapak Aditya, pimpinan proyek, Bapak Marcel dan Bapak Roni, serta 4 anggota magang tim *developer* lainnya untuk membahas proses pengerjaan pekerjaan terkait *task* yang telah diberikan. Tugas yang telah selesai dikumpulkan dengan *file extension zip* kepada pimpinan proyek untuk dilakukan *merge* dan aplikasi diperbaharui. Jika ingin bertanya terkait tugas menggunakan Chat Whatsapp, atau Zoom untuk *troubleshooting*.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA