

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi telah berkembang dengan pesat pada saat ini sehingga kegiatan manusia dalam kehidupan sehari-hari sering berhubungan pada teknologi. Tujuan dari penggunaan teknologi adalah untuk membantu berbagai bidang lainnya sehingga membuat pekerjaan dan kegiatan manusia menjadi lebih mudah dan efisien. Salah satu bidang yang sangat terpengaruh karena adanya teknologi adalah bidang ekonomi, dimana bisnis menjadi peranan penting dalam bergeraknya roda ekonomi di suatu negara. Bisnis adalah serangkaian usaha yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan menawarkan barang atau jasa untuk mendapatkan keuntungan. Dalam menjalankan bisnis, perusahaan tentunya harus terus berkembang untuk memenuhi permintaan. Semakin cepat bisnis berkembang juga akan membawa tantangan baru pada bisnis tersebut [1]. Dengan banyaknya kebutuhan yang diperlukan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, teknologi menjadi jawaban dalam mengatasi masalah yang ada sehingga dapat meningkatkan efektivitas sebuah perusahaan.

Salah satu cara untuk menjaga bisnis terus berjalan adalah dengan mencari dan mempertahankan pelanggan [1]. Biasanya data pelanggan akan disimpan oleh perusahaan yang nantinya akan dipakai untuk meningkatkan performa perusahaan dan kepuasan pelanggan pada perusahaan tersebut. Dengan demikian, perusahaan dapat menyesuaikan kebutuhan perusahaan dengan teknologi yang ada. Sebelum membuat keputusan, perusahaan tentunya harus melakukan analisis terlebih dahulu sehingga teknologi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan [2]. Profesi yang dapat melakukan hal ini adalah seorang *Business Analyst* yang bertugas untuk melakukan analisis terhadap masalah bisnis perusahaan dan memberikan solusi terkait masalah tersebut.

PT Quanta Land Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *real estate* atau properti yang sudah sukses menjalankan proyek di berbagai negara

seperti Indonesia, Malaysia, Singapura, dan China. Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, perusahaan membutuhkan banyak agen penjualan untuk membantu menjual properti yang ada. Tak hanya itu, perusahaan juga menyediakan berbagai marketing galeri sehingga apabila terdapat klien yang tertarik dengan properti yang ditawarkan, perusahaan sudah menyediakan layanan ataupun tempat untuk klien dapat datang. Banyaknya properti dan proyek yang dijalankan oleh perusahaan juga membuat data pelanggan yang terkumpul juga semakin banyak. Saat ini perusahaan masih mengelola data klien secara manual dengan menggunakan sistem catat tulis yang nantinya akan dikumpulkan ke dalam *microsoft excel* sehingga data yang telah dikumpulkan dapat mudah hilang, terdapat duplikasi data, dan data yang kurang konsisten. Permasalahan lain yang dihadapi oleh perusahaan adalah sering terlambatnya proses lanjutan atau *follow-up* yang dilakukan oleh para agen penjualan pada pelanggan sehingga menurunkan kepuasan pelanggan yang menjadi salah satu faktor bagi pelanggan untuk membeli properti. Oleh karena itu, perusahaan memutuskan untuk membuat sebuah aplikasi yang terintegrasi dengan *website* dimana aplikasi berfungsi sebagai pengumpulan data pelanggan dan *website* berfungsi sebagai kontrol ataupun pengelola data.

Proses pengumpulan dan pengelolaan data akan dilakukan menggunakan konsep *Customer Relationship Management (CRM)*, *website* dan aplikasi yang dibuat memiliki fungsi utama untuk mengumpulkan data yang disebut dengan *Leads*. *Leads* adalah data yang didapatkan dari ketertarikan pelanggan terhadap properti tertentu. Adanya perubahan pengelolaan data dari manual menjadi digital, diharapkan *Leads* yang didapatkan dapat digunakan secara maksimal. Nantinya, para agen penjualan juga dapat menggunakan aplikasi dan *website* untuk membantu agen mendapatkan pelanggan dan melakukan *follow-up* terhadap pelanggan tersebut. Tujuan lain dari melakukan *follow-up* adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan dan memastikan informasi yang diterima oleh pelanggan sudah baik karena hal tersebut merupakan salah satu faktor bagi pelanggan untuk membeli properti [3]. Seiring dengan pengembangan *website* masih terdapat beberapa

masalah yang ditemukan, seperti pembuatan *flow* dari *website*, analisis sistem aplikasi, analisis kompetitor, dan pengembangan fitur.

Salah satu fitur yang akan dikembangkan dalam *website* maupun aplikasi adalah dengan menerapkan *automation*. *Automation* akan melakukan pekerjaan secara langsung dan lebih cepat daripada dikerjakan secara manual dengan efisiensi sebesar 50% [4]. Konsep yang digunakan dalam sistem *website* dan aplikasi adalah *auto-assign*. *Leads* yang sudah diterima dan disimpan dalam sistem akan dapat langsung di *follow-up* oleh para agen penjualan apabila agen sudah terpilih oleh sistem untuk melanjutkan *leads* tersebut. Para agen juga diberikan kebebasan untuk menerima atau menolak *leads* tersebut apabila sedang terkendala sesuatu atau sedang mengerjakan hal lain. Banyaknya *leads* yang didapatkan dari sosial media dan kombinasi yang dihasilkan dari konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dan *automation* dapat membantu meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan [5].

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Program kerja magang merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara dalam mempersiapkan diri sebelum memasuki dunia kerja langsung. Selain memberikan pengalaman kerja, adanya magang juga membantu mahasiswa dalam mengembangkan diri dari segi *skill* maupun keterampilan, baik *soft skill* maupun *hard skill* yang didapatkan dari pengalaman langsung saat pelaksanaan magang di perusahaan.

1.2.1. Maksud Kerja Magang

Maksud dalam pelaksanaan program kerja magang, antara lain:

1. Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang analisis dan pemograman di dunia kerja.
2. Meningkatkan *soft skill* yang dimiliki mahasiswa, dalam berinteraksi dan berkomunikasi sesama rekan kerja, *time*

management, dan penyelesaian masalah atau *problem solving*.

3. Meningkatkan *hard skill* yang dimiliki mahasiswa saat melakukan analisis dan membuat *website* seperti MYSQL, Node.JS, Express.JS, RabbitMQ, dan Redis.

1.2.2. Tujuan Kerja Magang

Tujuan yang ingin didapatkan melalui program kerja magang, antara lain:

1. Mengetahui dan membuat alur kerja dan *flowchart* dari sistem *website* Sales Quality Management dan mengembangkan sistem menjadi lebih baik dan optimal.
2. Melakukan *User Testing* awal pada *website* Sales Quality Management sehingga dapat mengetahui kekurangan dan kesalahan yang ada pada *website* agar dapat bersaing dengan kompetitor.
3. Membuat sistem *login* dan *registration* pada *website* Sales Quality Management menggunakan JSON Web Token (JWT).
4. Menambahkan sistem *auto-assign* pada *website* Sales Quality Management untuk meningkatkan efisiensi.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Program pelaksanaan kerja magang dilakukan di kantor perusahaan yang berlokasi di kompleks Ruko Prominence, Blok 38H No 25, Kota Tangerang, Banten. Hari kerja magang dilakukan dari hari Senin sampai hari Jumat dengan jam kerja 08.00 – 18.00 tetapi terdapat beberapa hari kerja dimana dapat pulang lebih lambat karena hal-hal tertentu terkait pekerjaan. Durasi program kerja magang adalah 6 bulan yang dimulai dari

tanggal 04 September 2023 hingga 4 Maret 2024. Namun, dalam pembuatan laporan magang hanya ditulis dalam kurun waktu dari bulan September sampai bulan Desember 2023. Setiap harinya diwajibkan untuk mengikuti rapat harian dengan karyawan lainnya untuk membahas pekerjaan apa yang sudah dilakukan dan rencana pekerjaan selanjutnya. Secara keseluruhan program kerja magang ini dilakukan dalam 80 hari kerja dengan total 825 jam kerja. Berikut terdapat gambaran terkait pelaksanaan kerja magang pada PT Quanta Land Indonesia pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Timeline Pelaksanaan Kerja Magang

No.	Aktivitas	Waktu Pelaksanaan Magang (Minggu)													
		September				Oktober					November			Desember	
		1	2	3	4	1	6	7	8	9	1	11	12	13	1
Penjelasan Tugas dan Proyek Magang															
1.	Perkenalan perusahaan dan proyek yang akan dikerjakan														
2.	<i>Daily Meeting</i> SQM														
3.	Eksplorasi fitur pada <i>website</i> dan aplikasi SQM														
SQM Flowchart dan System Flow															
4.	Pembuatan <i>flowchart</i> , desain dan alur sistem <i>website</i> dan aplikasi SQM														
5.	Mencari dan melakukan analisis pada kompetitor SQM														
Login and Registration API															
6.	Merancang dan membuat API untuk registrasi dan <i>login</i> menggunakan JWT														
SQM Auto-assigning Leads and Database Management															
7.	Merancang dan membuat sistem database MYSQL														

8.	Merancang dan membuat sistem <i>automatic assign leads</i> untuk <i>sales</i> penjualan.													
9.	Merancang dan membuat <i>unit testing</i> untuk mengecek sistem yang telah dibuat.													

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur dari Universitas Multimedia Nusantara dan PT Quanta Land Indonesia selama pelaksanaan program kerja magang yang dibagi menjadi tiga, yaitu prosedur *pre-internship*, *internship*, dan *post-internship*.

a. Prosedur *Pre-Internship*

Berikut merupakan prosedur *pre-internship* yang dilaksanakan dalam program magang, yaitu sebagai berikut.

1. Mahasiswa melakukan pendaftaran dan mengikuti pelaksanaan *interview* yang diadakan oleh perusahaan.
2. Mahasiswa mengisi dan mengirim data diri yang diminta oleh perusahaan.
3. Divisi *Human Resources* memberikan *Job Scope* dan Surat Keterangan Diterima Magang (*Acceptance Letter*) untuk dikonfirmasi oleh mahasiswa ke *Person In Charge (PIC)* MBKM *Internship Track 2*.
4. Setelah dikonfirmasi, mahasiswa melakukan registrasi program kerja magang MBKM (*Internship Track 2*) melalui *website* Merdeka UMN (merdeka.umn.ac.id).
5. Setelah disetujui oleh *Head of Department* (Ketua Program Studi) dan *Person In Charge*, mahasiswa melengkapi registrasi dengan mengisi data yang berkaitan dengan program kerja magang, seperti data diri terkait posisi magang, perusahaan serta *supervisor*, dan mengunggah

Surat Keterangan Diterima Magang yang telah dicap “*Approved*” oleh PIC.

6. Setelah melengkapi registrasi, mahasiswa memperoleh *Cover Letter* (Form MBKM-01) dan Kartu MBKM (Form MBKM-02).

b. Prosedur *Internship*

Berikut merupakan prosedur *internship* yang dilaksanakan dalam program kerja magang, yaitu sebagai berikut.

1. Mahasiswa melakukan konfigurasi *software* dari pihak IT untuk kebutuhan pengembangan *website*.
2. Mahasiswa membuat *flowchart* dan alur sistem pada *website* dan aplikasi.
3. Mahasiswa melakukan analisis dan pengembangan *website* menggunakan bahasa pemrograman dan sistem *database* yang telah ditentukan.
4. Mahasiswa mencatat seluruh aktivitas magang dalam *Daily Task* (Form MBKM-03) untuk diperiksa dan disetujui oleh *supervisor*.

c. Prosedur *Post-Internship*

Berikut merupakan prosedur *post-internship* yang dilaksanakan dalam program kerja magang, yaitu sebagai berikut.

1. Mahasiswa melakukan penyusunan laporan kerja magang serta melakukan bimbingan magang dengan frekuensi delapan kali.
2. Mahasiswa melakukan pengajuan tanda tangan pada *form* MBKM-02, *form* MBKM-03, *form* MBKM-04.
3. Departemen *Human Resources* memberikan cap perusahaan pada *form* MBKM yang dibutuhkan.
4. Mahasiswa mengunggah laporan magang pada *website* Merdeka UMN.