

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang memiliki berbagai keinginan dan kebutuhan, sehingga secara alamiah manusia akan melakukan kegiatan konsumsi barang dan jasa yaitu proses jual beli. Proses inilah yang berkembang dengan seiring berjalannya waktu dan disebut dengan Bisnis. Tujuan utama dari bisnis adalah memperoleh laba dan keuntungan. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan dari suatu bisnis para pelaku bisnis harus bisa menetapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan kebutuhannya. Salah satunya adalah dengan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan tingkat kesetiaan para pelanggan terhadap bisnis tersebut [1].

Customer Relationship Management atau Manajemen Hubungan Pelanggan mempunyai pandangan bahwa keberhasilan bisnis dipegang oleh pelanggan. Hal ini menentukan bagaimana perusahaan dapat mengatur strategi untuk mengelola hubungan antara pelanggan yang efektif. Salah satu strategi dalam bidang pemasaran yang memanfaatkan kemajuan teknologi adalah CRM. Saat ini, CRM lebih dikenal dengan sebutan untuk perangkat lunak yang bertujuan untuk mengoptimalkan fungsi pemasaran, penjualan, dan memberikan pelayanan kepada pelanggan [1].

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang informasi teknologi, PT. Global Innovation Technology melihat peluang tersebut dan ikut membangun sebuah produk berbasis *website* yaitu CRM yang memiliki tampilan menarik dan dapat mudah digunakan oleh berbagai kalangan. PT. GIT berharap dengan adanya produk ini, bisa mendapatkan banyak *client* yang merasa puas dan terbantu dalam mengembangkan bisnis.

Website CRM sendiri sudah pernah dibuat oleh Deasy Permatasari untuk membantu UKM yang bergerak dibidang jasa pembuatan *merchandise* [2]. Website tersebut berhasil dibuat dan membuat perusahaan tidak merasa kesulitan dalam mengelola dan menyimpan data pelanggan. Namun *website* ini dibuat hanya khusus oleh UKM tersebut. Kemudian terdapat beberapa *website* CRM yang bisa dibeli dan digunakan secara publik, diantaranya adalah Freshworks [3], Hubspot [4], Bigin [5], dan Qontak.com [6]. Website tersebut memiliki kekurangan dan kelebihan

masing-masing, namun kekurangan dari beberapa website tersebut adalah memiliki tampilan yang tidak menarik, sulit untuk digunakan, dan tidak memiliki fitur *filter* berdasarkan *tree level*. Sehingga *website* CRM yang dibuat oleh GIT memiliki keunggulan karena memiliki tampilan yang menarik, mudah untuk digunakan, dan memiliki fitur tersebut.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dari kerja magang yang dilakukan di PT. Global Innovation Technology adalah dapat menerapkan keilmuan yang didapatkan selama perkuliahan ke dalam dunia kerja. Selain itu untuk mendapatkan pengalaman kerja yang nyata dan juga memperluas koneksi di dalam sebuah perusahaan.

Tujuan dari kerja magang yang dilakukan di PT. Global Innovation Technology adalah membangun dan juga menyempurnakan produk CRM dari GIT. Sehingga hasil akhir dari produk ini bisa digunakan dengan efisien dan memuaskan para pengguna produk tersebut.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kerja magang ini dilaksanakan mulai tanggal 27 Juli 2023 sampai dengan 27 Januari 2023 sebagai *fullstack developer*. Kegiatan kerja magang ini dilakukan setiap hari kerja yaitu senin sampai dengan jumat dengan jam kerja 8 jam sehari. Kerja magang ini juga dilakukan secara *hybrid* yaitu terbagi menjadi kerja di rumah dan kerja di kantor.

UIN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA