



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan memiliki pengertian sebagai suatu organisasi dimana sumber daya (*input*), seperti bahan baku dan tenaga kerja diproses untuk menghasilkan barang dan jasa (*output*) bagi pelanggan. Tujuan dari perusahaan secara umum ialah untuk mendapatkan laba/keuntungan.

Untuk memperoleh laba/keuntungan, suatu perusahaan tidak terlepas dari proses promosi (*customer acquisition*). Proses promosi dapat diartikan sebagai suatu upaya untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau jasa dengan tujuan menarik calon *customer* untuk membeli atau konsumsinya. Oleh karena itu, proses promosi yang baik tentunya akan meningkatkan jumlah *customer* suatu perusahaan.

Setelah melalui proses promosi, perusahaan akan melakukan proses *customer retention*, yaitu proses mempertahankan *customer* yang sudah didapatkan. Proses ini dilakukan dengan cara membangun relasi yang baik antara pihak perusahaan dengan *customer*-nya.

Pada kenyataannya, proses *customer retention* sering dilupakan oleh banyak perusahaan. Tidak jarang pula perusahaan memiliki strategi proses *customer retention* yang buruk sehingga jumlah *customer* akan menurun. Hal inilah yang dianggap sebagai tantangan bagi setiap perusahaan untuk dapat memikirkan suatu strategi *customer retention* yang baik.

PT Cyberindo Aditama merupakan salah satu perusahaan terbesar yang bergerak di bidang penyedia layanan jaringan internet atau yang disebut *Internet Service Provider (ISP)* di Indonesia. Perusahaan yang lebih dikenal dengan nama CBN ini telah bergerak sejak tahun 1995 dan sekarang sudah menjadi ISP terbesar

ketiga di Indonesia. Setelah kurang lebih 18 tahun bergerak di bidang IT, tentunya CBN memiliki strategi *customer acquisition* dan strategi *customer retention*.

Salah satu strategi yang dilakukan oleh PT Cyberindo Aditama adalah dengan membangun suatu *website* yang dikhususkan untuk para *customer-customer* perusahaan ini. *Website* Komuniku dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah customer perusahaan (strategi *customer acquisition*) dan juga untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari *customer* (strategi *customer retention*).

Website Komuniku ini sudah dikembangkan dan digunakan sejak Januari 2013. Di setiap bulan, CBN akan memberikan suatu *event special* kepada *customer* melalui *website* ini seperti pada bulan Agustus diadakan *event game* ‘Becak Gowes’ dimana pemenang dari *game* ini akan diberikan suatu hadiah yang sudah disiapkan oleh pihak perusahaan. CBN juga berkeinginan untuk menjadikan *website* Komuniku ini sebagai suatu portal untuk *event-event* yang diadakan dalam setiap bulan. Oleh karena itu, suatu sistem *digital calendar* yang akan menampilkan semua informasi *event* dikembangkan dalam *website* Komuniku. Hal ini merupakan suatu strategi *customer acquisition* dan *customer retention* yang dilakukan oleh PT Cyberindo Aditama.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan kerja magang ini dibedakan menjadi dua, yaitu tujuan khusus dan tujuan umum.

Tujuan Khusus : Membangun sistem *digital calendar* pada *website* Komuniku CBN beserta *simple game* sebagai *event website* Komuniku di bulan Agustus

Tujuan Umum : Memberikan pengalaman pada penulis sehingga memiliki kemampuan untuk:

- a. Mampu menghadapi, menganalisa dan menyelesaikan masalah pada dunia kerja dengan berbekal ilmu dan pengalaman yang didapat dari kampus

- b. Mengaplikasikan ilmu yang dimiliki dalam menyelesaikan tugas
- c. Menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari di kampus dalam dunia kerja

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kerja magang dilaksanakan pada tanggal 3 Juni 2013 sampai dengan 31 Agustus 2013 di *Business Development Division*, PT Cyberindo Aditama. Prosedur pelaksanaan kerja magang pada PT Cyberindo Aditama adalah sebagai berikut:

- a. Mahasiswa magang datang ke *site office* yang berlokasi di Gedung Manggala Wanabhakti IV, lantai 6, Jalan Jendral Gatot Subroto, Senayan – Jakarta.
- b. Lama jam kerja adalah delapan jam dimulai pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB diselingi jam makan siang pada pukul 12.00 WIB sampai dengan 13.00 WIB.
- c. Libur kerja Idul Fitri dilaksanakan pada tanggal 5 Agustus 2013 sampai dengan 9 Agustus 2013
- d. Mahasiswa magang diwajibkan mengenakan kemeja, celana panjang, dan sepatu formal. Khusus hari Jumat diperbolehkan menggunakan kaos berkerah.

UMMN