



### **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

Menjalin hubungan baik dengan pelanggan adalah hal yang selayaknya dilakukan oleh setiap organisasi pelayanan, baik perusahaan maupun lembaga pemerintahan. Hal ini dikarenakan posisi dan keberadaan pelanggan sangat memberikan pengaruh dalam keberlangsungan bisnis suatu organisasi.

Setiap perusahaan perlu memiliki suatu standar proses bisnis untuk mengidentifikasi pelanggannya, berinteraksi dengan pelanggan, dan mengatur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar dapat mencapai hubungan yang baik dengan pelanggan. *Customer Relationship Management (CRM)* berupaya untuk mengembangkan kultur usaha yang berorientasi pada pelanggan atau *customer-centric*. Kultur ini ditujukan untuk merebut hati konsumen dan menjaga loyalitas mereka dengan menciptakan serta memberikan nilai lebih bagi pelanggan.

*Customer Relationship Management* didefinisikan sebagai suatu rangkaian aktivitas sistematis yang terkelola sebagai usaha untuk semakin memahami, menarik perhatian, dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang menguntungkan demi mencapai pertumbuhan perusahaan yang sehat. Hal ini dikarenakan pada saat ini banyak perusahaan fokus pada kegiatan perawatan pelanggan mereka. Banyak cara dan program dibuat untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Pada akhirnya loyalitas pelanggan ini akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

*Customer Relationship Management* berfokus pada tiga hal, yakni

mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada, serta mempertahankan loyalitas pelanggan.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam penyedia aplikasi, kehadiran pelanggan pada PT Jurnal sebagai pengguna aplikasi menjadi sangat penting. Oleh karena penggunaan aplikasi bersifat langganan, mempertahankan loyalitas pelanggan agar terus berlangganan menjadi hal yang wajib dilakukan. Selain itu, aplikasi PT Jurnal terbilang baru sehingga manajemen pelanggan baru diperlukan agar semakin banyak perusahaan yang mendaftar sebagai pelanggan aplikasi PT Jurnal. Oleh karena kebutuhan untuk manajemen pelanggan baru dan pelanggan yang telah ada, dibuatlah suatu modul khusus CRM untuk keperluan internal perusahaan yang dapat digunakan oleh karyawan, khususnya bagian divisi sales untuk memantau serta menjamin hubungan dengan para pelanggan.

## **1.2 Tujuan Kerja Magang**

Kerja magang yang dilakukan bertujuan sebagai berikut.

1. Merancang dan membangun modul Customer Relationship Management untuk memantau pelanggan, mengidentifikasi pelanggan, dan meningkatkan hubungan perusahaan dengan pelanggan.
2. Merancangan dan membangun modul Attachment List Page agar pelanggan dapat menampilkan seluruh daftar *attachment*, menghapus, mengunduh, *preview*, dan menghubungkan *attachment* pada suatu transaksi.
3. Merancang dan membangun modul Query Mailers Log Parser untuk pengecekan *database* dan pencatatan *log* dari *website* aplikasi Jurnal

### 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kerja magang dilaksanakan selama 40 hari, dimulai dari Selasa, 17 Maret 2015 sampai dengan Jumat, 15 Mei 2015 pada PT Jurnal Consulting Indonesia, yang berlokasi di Alam Sutera, Tangerang. Adapun prosedur pelaksanaan kerja magang di PT Jurnal Consulting Indonesia adalah sebagai berikut.

1. Bekerja di kantor yang bertempat di Alam Sutera, Tangerang.
2. Hadir setiap hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat.
3. Lama jam kerja untuk Senin sampai dengan Jumat adalah 9 jam, dari pukul 09.30 sampai 19.30 WIB (12.00 – 13.00 WIB adalah jam istirahat) sehingga total jam kerja dalam satu minggu kurang lebih adalah 45 jam.
4. Absensi dilakukan dengan mengisi formulir absensi setiap harinya dan ditandatangani setiap hari Jumat oleh pembimbing lapangan.
5. Mengerjakan pekerjaan setiap hari berdasarkan *deadline* yang sudah ditentukan.
6. Setiap pagi hari sebelum memulai pekerjaan, semua *programmer* melakukan *stand up meeting* untuk membahas apa saja yang sudah dikerjakan pada hari sebelumnya dan apa saja yang akan dikerjakan hari ini, serta perkiraan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.
7. Setiap minggunya, dilakukan rapat mingguan untuk membahas perkembangan pekerjaan serta tugas dan modul baru untuk dikerjakan.