



### **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

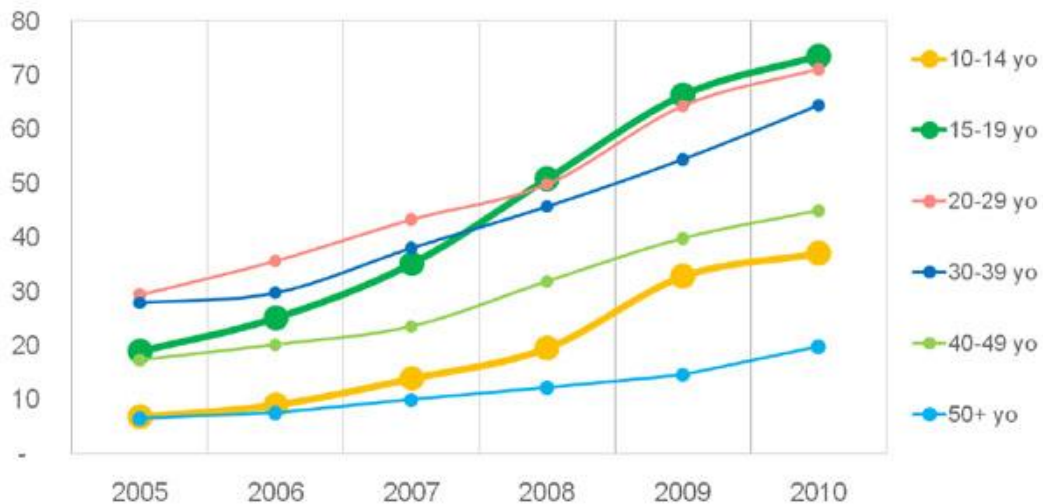
Kehadiran globalisasi membawa pengaruh bagi kehidupan suatu bangsa. Pengaruh ini dapat dirasakan dalam berbagai bentuk kehidupan manusia. Pengaruh tersebut dapat dirasakan pada bidang politik, ideologi, ekonomi, sosial dan budaya, begitu juga teknologi. Seperti yang kita ketahui, pengaruh globalisasi pada bidang teknologi juga muncul di Indonesia.

Perkembangan teknologi di Indonesia pada saat sekarang ini semakin berkembang. Kemajuan teknologi pada informasi dan komunikasi yang terjadi di Indonesia terasa begitu cepat karena terus mengikuti perubahan yang terjadi atau biasa kita sebut dengan sebutan *up-to-date*. Berbagai macam teknologi dapat kita lihat di kehidupan kita, seperti komputer, mobil, mesin fotocopy, atau juga sebuah robot. Contoh teknologi tersebut adalah salah satu hasil dari teknologi yang menolong dan mempermudah kehidupan manusia.

Dengan adanya teknologi yang terus berkembang, dapat kita ketahui yang paling berkembang pesat dalam perkembangan teknologi adalah teknologi informasi. Masyarakat pengguna teknologi informasi dapat merasakan berbagai macam manfaat. Manfaatnya untuk masyarakat Indonesia, dapat memudahkan kita untuk belajar dan mendapatkan informasi yang kita butuhkan. Namun kita sebagai masyarakat di Indonesia yang ingin merasakan manfaat tersebut harus memiliki media teknologi informasi yang dapat membantu kita. Media teknologi informasi tersebut adalah komputer, *handphone/smartphone*, *netbook*, tablet, dan berbagai macam alat komunikasi lainnya. Perkembangan teknologi di Indonesia juga dapat dilihat dari perkembangan *smartphone* di Indonesia.

Berikut gambar data tentang perkembangan smartphone di Indonesia.

**Mobile Consumers are getting younger → 15-19yo and more recently 10-14yo driving the growth**



Gambar 1.1 Perkembangan smartphone di Indonesia (nielsen.com)

Berbagai macam alat bantu komunikasi tersebut disertakan juga dengan internet untuk mempermudah komunikasi dan mencari informasi. Informasi yang kita dapatkan melalui media-media tersebut dapat membuat wawasan dan pengetahuan semakin luas karena hal yang terdapat diluar area kita dapat kita ketahui melalui media tersebut. Karena itu teknologi informasi ini sangat bermanfaat pada sistem pendidikan.

Sistem pendidikan Indonesia digunakan sebagai sarana pencerdasan anak bangsa sejak awal masa kebangsaan. Anak bangsa yang memiliki kesempatan memperoleh pendidikan cenderung akan memiliki posisi penting di dalam masyarakat, karena pada zaman awal kenegaraan, dunia pendidikan masih sedikit ditekuni. Hal ini mengakibatkan kesempatan untuk memperoleh pendidikan ini digunakan dari negeri sendiri untuk mengalihkan imperialisasi dari ahli luar negeri. Meskipun, asal-usul adanya cendekiawan dalam negeri masih di bawah kekuasaan orang asing. (kampus.okezone.com)

Mengetahui betapa pentingnya pendidikan, perusahaan mulai memilih calon-calon karyawannya dengan minimum tingkat pendidikan dalam syarat

untuk masuk perusahaan. Di era digital ini, hampir seluruh orang dituntun untuk memiliki keahlian dasar dalam menggunakan komputer. Tidak peduli orang dewasa ataupun anak sekolah. (peluangusaha.kontan.co.id)

Komputer, menurut Sanderes, didefinisikan sebagai sistem elektronik yang memiliki kemampuan memanipulasi data dengan cepat dan tepat serta dirancang dan diorganisasikan agar secara otomatis menerima dan menyimpan data input, memprosesnya, dan menghasilkan output dibawah pengawasan suatu langkah-langkah instruksi program yang tersimpan di dalam penyimpanannya. Komputer mulai menjadi salah satu bagian dari hidup manusia, untuk melakukan pekerjaan, *browsing*, dan begitu juga *software-software* yang bisa di gunakan di dalam komputer seperti Microsoft Office, Adobe Photoshop, Adobe Flash, Showbiz, Moviemaker dan masih banyak lagi *software* lainnya. Banyaknya *Software-software* komputer yang sulit membuat peluang muncul di pasar pendidikan. (likethisya.com)

Selain pendidikan komputer, menurut techno.okezone.com, pelajar Indonesia mampu menunjukkan kemampuannya kepada negara-negara berkembang lainnya bahwa pelajar Indonesia cukup mampu dalam hal pembuatan teknologi dan salah satunya adalah teknologi robot. Karena alasan tersebut, negara Indonesia dapat dikatakan sebagai negara yang berpotensi untuk mengembangkan teknologi robot. Menurut Direktur Robotic Explorer Jully Tjiindrawan, Indonesia sangat siap mengembangkan teknologi robot, karena imajinasinya jalan, serta tahun 2015 adalah waktu yang tepat untuk Indonesia, terutama dunia pendidikan untuk menerima robot sebagai bagian dari kurikulum di Indonesia

Digikidz adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan komputer dan robotika. Perusahaan ini berpusat di lokasi BSD City, Tangerang Selatan. Perusahaan ini memiliki cabang di beberapa tempat, salah satunya di Imperial Aryaduta Country Club, Lippo Village. Digikidz memberikan pengajaran pada anak usia dari 3 tahun sampai 15 tahun. Digikidz membantu anak-anak dari sejak kecil untuk memahami bagaimana cara menggunakan teknologi yang setiap waktu semakin canggih. Begitu juga dengan pendidikan

robotika dengan nama brandnya Robotkidz dan pendiri perusahaan Digikidz ini adalah ibu Hanny Agustine atau disebut akrab dengan Ms.Hanny.

Digikidz memiliki dua filosofi dalam pengajaran untuk memperdalam hubungan antara Digikidz dengan customer. Filosofi tersebut harus ada di dalam kelas-kelas pengajaran Digikidz. Filosofi pertama adalah “*Fun learning and active learning.*” Dengan filosofi tersebut, mendekatkan anak-anak di dalam kelas dengan teacher. Anak-anak juga dilatih supaya bisa lebih kreatif. Selain dekat dengan teacher, anak-anak juga biasanya sering diajak bicara supaya juga mudah mengakrabkan diri dengan siapa saja. Filosofi kedua adalah guru adalah fasilitator bukan diktator. Dengan filosofi tersebut, guru harus berdiri atau duduk dikerumunan anak-anak atau berada di antara mereka, tidak di depan mereka layaknya guru sekolah yang harus dituruti oleh muridnya. Filosofi tersebut dibuat untuk mendekatkan Digikidz dengan customernya baik anak-anak maupun orang tua dari anak-anak Digikidz.

Dengan filosofi tersebut, sudah seharusnya tujuan Digikidz adalah supaya mereka mendapatkan persepsi yang baik di mata para konsumen dan juga kepuasan yang muncul di setiap hati konsumen Digikidz. Namun masih banyak orang luar yang datang ke Digikidz Lippo untuk bertanya-tanya soal produk dan jasa yang kami berikan. Selain itu karena sedikitnya karyawan di Digikidz Lippo Imperial, sulit bagi Digikidz mengetahui apa yang ada di benak para konsumen Digikidz Lippo Imperial dan seberapa puas orang tua murid Digikidz. Konsumen sendiri jarang atau bahkan tidak pernah sama sekali berkomentar tentang produk dan jasa dari Digikidz Lippo.

Untuk dapat menjalankan tugas pada divisi *marketing*, penulis mengimplementasikan *Customer Relationship Management* pada aktivitas pemasaran di Digikidz Lippo Imperial.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

### **1.2.1 Untuk Penulis**

1. Penulis mampu untuk mengetahui bagaimana keadaan dan suasana yang terjadi di lingkungan kerja, selain itu penulis juga ingin melakukan penerapan *Customer Relationship* yang di dapat di perkuliahan dan dilakukan di aktivitas kerja.
2. Dapat memberikan pengalaman tersendiri bagi penulis, akan keadaan dunia kerja pada saat ini, sehingga ketika terjun nanti ke dunia kerja penulis lebih siap untuk menghadapi dunia kerja tersebut.
3. Penulis dapat mengetahui secara langsung dan mengikuti proses secara nyata bagaimana berkomunikasi dengan konsumen serta bagaimana rasanya secara nyata memasarkan produk.
4. Penulis dapat mengetahui perbedaan keinginan, persepsi dan sifat-sifat setiap konsumen dengan berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung.
5. Penulis juga dengan melalui program kerja magang mampu mendapatkan *networking* yang nantinya mampu untuk membantu penulis dalam mencari pekerjaan.
6. Dapat mengetahui betapa pentingnya menjaga hubungan dengan konsumen dan juga loyalty konsumen untuk perusahaan supaya dapat terus berdiri dan berkembang.

### **1.2.2 Untuk Perusahaan**

1. Dapat membantu perusahaan mendapatkan pengalaman lebih dalam memberikan training atau bimbingan kepada orang yang tidak memiliki pengalaman kerja.
2. Dapat membantu perusahaan dalam mengurangi perekrutan pekerja baru.
3. Dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan pekerja baru yang berpotensi untuk bekerja di perusahaan.

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut kegiatan pelaksanaan kerja magang :

1. Periode kerja : 19 Agustus – 11 November 2014
2. Jam kerja : 09.00 – 18.00
3. Hari : Senin – Sabtu
4. Tempat : PT. Digikidz Indonesia
5. Penempatan : *Marketing*

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Sebelum melaksanakan program kerja magang ada beberapa prosedur yang harus dilewati terlebih dahulu, yaitu ..

- a. Memberikan surat permohonan kerja magang atau CV kepada perusahaan yang dituju dan melakukan *interview* dengan pihak perusahaan yang ingin menerima penulis.
- b. Membalas surat permohonan kerja magang dengan surat penerimaan magang oleh pihak perusahaan
- c. Surat penerimaan kerja magang kemudian di fotokopi dan yang asli di berikan kepada Mbak Yeni sedangkan fotokopinya diberikan ke BAAK untuk mendapatkan form yang berkaitan dengan program kerja magang.
- d. Pelaksanaan kerja magang
- e. Penyusunan laporan kerja magang
- f. Bimbingan laporan kerja magang
- g. Sidang kerja magang

## 1.4 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang berjudul “Implementasi *Customer Relationship Management* pada Digikidz”.

## **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan kalimat awal atau bentuk ringkas untuk menjelaskan keseluruhan laporan yang akan diangkat. Bab ini berisi tentang latar belakang, maksud dan tujuan kerja magang, waktu dan prosedur kerja magang, dan sistematika penulisan laporan kerja magang.

## **BAB II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan mengenai sejarah singkat perusahaan, profil perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan landasan teori yang berhubungan dengan pelaksanaan kerja magang.

## **BAB III. PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Bab ini menjelaskan tentang kedudukan dan koordinasi penulis selama melakukan program kerja magang di perusahaan, tugas-tugas yang dilakukan, uraian pelaksanaan kerja magang yang terdiri dari proses pelaksanaan, kendala-kendala yang ditemukan, dan solusi atas kendala yang ditemukan.

## **BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi akan kesimpulan-kesimpulan yang dapat diambil terkait dengan teori yang telah diterapkan dalam kerja nyata di perusahaan ketika melaksanakan program kerja magang, dan juga berisi akan saran dan kritik yang bersifat membangun yang nantinya mungkin akan berguna bagi perusahaan.