

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era teknologi yang semakin berkembang, efektivitas suatu bisnis dalam pengelolaan data pelanggan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberlangsungan dan keberhasilan suatu perusahaan [1]. Pencapaian efektivitas tersebut memerlukan sistem pengelolaan data yang memiliki kapasitas untuk menjamin bahwa data pelanggan disimpan dengan terorganisir, dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berwenang, serta dapat diperbarui sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan [2]. Tanpa adanya sistem pengelolaan data yang terstruktur, perusahaan berisiko mengalami berbagai macam permasalahan, seperti duplikasi data pelanggan, informasi pelanggan yang tidak konsisten, serta keterlambatan dalam proses pengambilan data [3].

Sistem pengelolaan data tidak hanya berfungsi sebagai basis data untuk menyimpan data pelanggan, tetapi juga dapat digunakan sebagai sarana untuk memahami bagaimana hubungan perusahaan dengan pelanggan [4]. Untuk mewujudkan hal tersebut, sistem dapat dilengkapi dengan panel informasi (*dashboard*) analitik yang menampilkan berbagai metrik, seperti frekuensi interaksi, total transaksi, serta distribusi status aktivitas penjualan pada rentang waktu tertentu [5]. Fitur ini dapat membantu perusahaan untuk memahami performa mereka, serta bagaimana pola interaksi tim penjualan dengan pelanggan. Selain itu, visualisasi data juga dapat membantu manajemen untuk memastikan agar pengambilan keputusan strategi penjualan dapat diambil secara objektif, berdasarkan data yang ada [6].

Tidak adanya sistem pengelolaan data pada PT Dover Chemical menyebabkan rendahnya efisiensi dari tim penjualan. Hal ini disebabkan, karena tim penjualan tidak dapat melakukan perubahan data secara langsung. Setiap perubahan data harus diajukan terlebih dahulu kepada tim IT, yang kemudian melakukan proses perubahan secara manual. Kondisi tersebut menimbulkan keterlambatan dalam pembaruan data serta meningkatkan potensi terjadinya kesalahan. Selain itu, data utama pelanggan memiliki keterkaitan dengan lebih dari 32 basis data lain, sehingga setiap perubahan yang tidak dikelola secara sistematis berisiko menimbulkan inkonsistensi data antar sistem [7].

Keterbatasan selanjutnya juga dirasakan ketika divisi penjualan harus melakukan *monitoring* data pelanggan untuk pengambilan keputusan dan analisis data. Tanpa adanya sistem yang memfasilitasi pemantauan data riwayat hubungan antar divisi penjualan dan suatu pelanggan, membuat perusahaan kesulitan dalam memperoleh gambaran menyeluruh mengenai riwayat interaksi dan perkembangan pelanggan. Hal ini berpotensi menurunkan efektivitas kinerja tim penjualan dan dapat berdampak pada daya saing perusahaan.

Data pelanggan memiliki jumlah yang banyak dan bersifat kompleks. Sebagai contoh, pada tanggal 22 September 2025, sebanyak 6656 data pelanggan tercatat di *database* utama, dan setiap data pelanggan memiliki relasi ke berbagai *database* lain, misalnya seperti alamat, aset, pemegang saham, kontak, *group class* yang terdaftar di *ERP Netsuite*, dan berbagai macam data lainnya [7]. Secara keseluruhan, *database* utama pelanggan terhubung dengan 32 *database* lain yang menyimpan data-data penting, serta masing-masing database tersebut memiliki relasi antar *database* yang berbeda-beda. Dengan jumlah data yang banyak dan keterhubungan masing-masing tabel yang kompleks, diperlukan suatu aplikasi yang dapat meningkatkan kecepatan dan membuat proses pengelolaan data menjadi lebih mudah.

Berdasarkan analisa permasalahan yang sudah dijelaskan, pengembangan aplikasi *Customer Management System* di PT Dover Chemical menjadi solusi yang tepat untuk menjawab permasalahan yang ada. Aplikasi ini dirancang untuk memungkinkan tim penjualan melakukan kegiatan pengelolaan data pelanggan serta *monitoring* untuk mengetahui bagaimana hubungan antar suatu pelanggan dengan tim penjualan. Aplikasi dibuat menggunakan bahasa pemrograman *PHP*. Selain itu, pengembangan aplikasi juga menggunakan *framework* *CodeIgniter*, sehingga memungkinkan penerapan struktur HMVC (*Hierarchical Model–View–Controller*) yang memungkinkan setiap modul memiliki komponen *Model*, *View*, dan *Controller* secara independen, sehingga pengembangan, pemeliharaan, dan pengujian setiap modul dapat dilakukan secara terpisah tanpa memengaruhi modul lainnya.

Terdapat beberapa fitur yang dibutuhkan oleh tim penjualan untuk mengatasi keterbatasan yang ada. Pertama, tim penjualan membutuhkan fitur pengelolaan data pelanggan yang memungkinkan pencatatan, penyimpanan, dan pembaruan informasi. Kedua, fitur pengelolaan dokumen dan informasi finansial pelanggan, sehingga seluruh data penting dapat dikelola dengan mudah. Ketiga, fitur pemantauan aktivitas penjualan dan interaksi dengan pelanggan secara real-time

melalui dashboard dan analitik, yang membantu tim penjualan dalam mengevaluasi performa serta mengambil keputusan strategis berbasis data.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

A Maksud Program Kerja Magang Merdeka (MBKM)

Implementasi program kerja magang yang dilakukan di PT Dover Chemical memiliki maksud sebagai berikut :

1. Mendapatkan kesempatan untuk merancang aplikasi yang memenuhi standar profesional dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di perusahaan.
2. Mengimplementasikan pengetahuan terkait dengan pengembangan aplikasi berbasis *web* yang telah dipelajari selama perkuliahan.
3. Meningkatkan kemampuan teknis dan non-teknis, yaitu terkait dengan kemampuan untuk berkomunikasi, manajemen waktu, dan kemampuan teknis terkait dengan pengembangan aplikasi.

B Tujuan Program Kerja Magang Merdeka (MBKM)

Program magang merdeka (MBKM) yang dilakukan di PT Dover Chemical memiliki tujuan untuk merancang dan membangun aplikasi pengelolaan data yang dapat dipakai oleh tim penjualan.

1.3 Prosedur dan Waktu Pelaksanaan Program Kerja Magang

A Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan magang merdeka (MBKM) di PT Dover Chemical mengikuti ketetapan dan peraturan magang yang ditetapkan di Universitas Multimedia Nusantara, yaitu dengan pekerjaan yang berkaitan dengan bidang informasi dan teknologi (ICT).

Secara umum, waktu magang dibagi ke dalam dua bagian utama, yaitu:

- Minimal 640 jam kerja yang dialokasikan untuk pelaksanaan kerja magang di perusahaan.

- Sekitar 207 jam yang digunakan untuk penyusunan laporan magang, diluar dari jam kerja.

Perhitungan jam kerja dihitung mulai dari hari Senin sampai Jumat, dengan adanya pengurangan waktu satu jam yang dipakai untuk istirahat, yaitu pada jam 12.00 sampai 13.00.

Kegiatan kerja magang dilaksanakan secara penuh dengan sistem *Work From Office (WFO)*, yang beralamat di : *Gedung Blugreen-Boutique Office 3rd Floor, Suite BG-03 & BC-03, Jl. Lingkar Luar Barat Kav. 88, Puri Kembangan, Jakarta 11610.*

Jam pelaksanaan kerja magang yang ditetapkan pada perusahaan Dover Chemical adalah sebagai berikut:

- Pada hari Senin sampai dengan hari Kamis, dimulai dari jam 08.00, kemudian istirahat pada jam 12.00 sampai 13.00, dan pulang pada jam 17.00.
- Pada hari Jumat, dimulai dari jam 07.45, kemudian istirahat pada jam 11.45 sampai 13.00, dan pulang pada jam 17.00.

Periode magang merdeka (MBKM) yang berlangsung pada semester ini, dimulai dari tanggal 25 Agustus 2025, dan akan berakhir pada tanggal 9 Januari 2025.

B Prosedur Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan kerja magang yang berlaku di PT Dover Chemical dibagi menjadi 3 tahap, yang terdiri dari:

1. Hari Pertama Pelaksanaan Kerja Magang

- Pada hari pertama, peserta program kerja magang wajib melapor ke bagian admin untuk pengisian data diri.
- Setelah melalui proses pendaftaran identitas, peserta kerja magang akan diarahkan untuk bertemu dengan bagian tim IT untuk melakukan pertemuan pertama.

2. Selama Masa Magang

- Selama masa pelaksanaan magang merdeka, peserta program kerja magang menjalankan pekerjaan dan tugas yang diberikan oleh *supervisor* peserta magang.

- Peserta program kerja magang juga memiliki kewajiban untuk melaporkan tugas apa saja yang dikerjakan secara harian pada *website* resmi Prostep UMN.

3. Evaluasi dan Laporan Akhir

- Evaluasi atas hasil program kerja peserta magang akan dilakukan sebanyak dua minggu sekali dalam bentuk presentasi kepada *supervisor* magang.
- Penilaian akhir laporan magang akan dilakukan pada periode ujian akhir pada semester tujuh di Universitas Multimedia Nusantara.

