

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program magang merupakan salah satu bentuk implementasi pembelajaran yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman langsung di dunia kerja [1]. Magang bertujuan untuk memperkaya wawasan mahasiswa tentang lingkungan profesional serta membantu dalam pengembangan keterampilan teknis dan *non-teknis* yang relevan dengan bidang studi mereka [2]. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memahami secara lebih mendalam bagaimana ilmu yang diperoleh di bangku kuliah diterapkan dalam situasi nyata di tempat kerja [3]. Dalam menghadapi tantangan dunia kerja yang semakin kompetitif, pengalaman magang menjadi nilai tambah yang sangat penting [1]. Tidak hanya memberikan pemahaman tentang proses dan alur kerja di suatu organisasi, tetapi juga membiasakan mahasiswa untuk bekerja dalam tim, menghadapi tenggat waktu, beradaptasi dengan budaya kerja, serta mengasah kemampuan komunikasi dan *problem-solving* [4]. Selain itu, program magang juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengeksplorasi minat dan potensi karier di masa depan [1].

Dalam era *digital* saat ini, teknologi informasi telah menjadi fondasi utama dalam mendukung aktivitas bisnis [5]. Perusahaan-perusahaan modern berlomba untuk mengadopsi sistem yang mampu meningkatkan efisiensi kerja, memperkuat hubungan dengan pelanggan, serta menganalisis data secara akurat untuk mendukung pengambilan keputusan [6]. Keberadaan sistem manajemen pelanggan seperti *Customer Relationship Management (CRM)* menjadi sangat penting, terutama dalam industri yang menuntut layanan cepat dan personalisasi tinggi, seperti sektor *luxury product* yang dijalankan oleh Luxehouze. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penjualan barang mewah autentik seperti tas, jam tangan,

dan aksesoris, telah menerapkan sistem *CRM* berbasis teknologi *digital* untuk mendukung kegiatan operasional dan pelayanan pelanggan. Perusahaan ini memanfaatkan ekosistem Zoho yang mencakup Zoho *CRM*, Zoho *Analytics*, Zoho *Cliq*, Zoho *Form*, hingga integrasi dengan SQL untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan data serta mendorong kolaborasi lintas tim. Sistem ini memungkinkan pengelolaan data pelanggan secara terstruktur, pelacakan aktivitas *sales*, hingga penyusunan laporan kinerja berdasarkan data *real-time*.

Salah satu implementasi utama dalam kegiatan magang di Luxehouze adalah pemanfaatan Zoho *CRM* sebagai sistem pusat untuk menyimpan, mengelola, dan memperbarui informasi pelanggan. Zoho *CRM* digunakan untuk mendokumentasikan data secara menyeluruh mengenai setiap pelanggan, termasuk nama, kontak, alamat, riwayat pembelian, preferensi produk, hingga aktivitas komunikasi yang pernah dilakukan oleh tim *sales*. Sistem ini memungkinkan perusahaan untuk memiliki *database* pelanggan yang rapi, terstruktur, dan mudah diakses oleh seluruh tim terkait, baik untuk keperluan operasional harian maupun pengambilan keputusan strategis. Dengan menerapkan aturan penilaian (*scoring rules*), sistem membantu mengidentifikasi prospek berkualitas tinggi secara otomatis. Zoho *Form* adalah salah satu aplikasi dari ekosistem Zoho yang digunakan untuk membuat formulir *digital* secara mudah, fleksibel, dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik perusahaan. Formulir ini dapat mencakup berbagai jenis input data seperti teks, angka, pilihan ganda, tanggal, unggahan file, dan lain sebagainya [7]. Dalam konteks penggunaan di Luxehouze, Zoho *Form* dimanfaatkan sebagai sarana bagi tim *sales* untuk memperbarui informasi pelanggan secara mandiri. Formulir ini diintegrasikan langsung ke dalam sistem Zoho *CRM* melalui tombol khusus (*custom button*) yang ditanamkan di setiap detail kontak pelanggan. Dengan demikian, tim *sales* dapat mengakses formulir dengan satu klik tanpa harus keluar dari sistem utama. Fitur ini memungkinkan proses pembaruan data menjadi lebih cepat, praktis, dan akurat karena data yang dimasukkan langsung masuk ke dalam *database CRM* tanpa perantara proses

manual. Luxehouze juga menggunakan Zoho *Analytics* untuk *platform Business Intelligence* (BI) yang digunakan untuk analisis data dan visualisasi informasi. *Platform* ini memungkinkan pengguna untuk membuat *Dashboard* interaktif, laporan grafik, serta berbagai bentuk visualisasi data lainnya dari berbagai sumber, termasuk langsung dari Zoho *CRM*. Di Luxehouze, data yang dikumpulkan melalui Zoho *Form*, seperti frekuensi pembaruan data pelanggan, jenis data yang diperbarui, dan aktivitas masing-masing anggota tim *sales* dihubungkan ke Zoho *Analytics* untuk divisualisasikan dalam bentuk grafik dan metrik. *Dashboard* ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas proses pembaruan data, membantu manajer dalam memantau progres mingguan tiap anggota tim, serta menjadi dasar dalam mengevaluasi kinerja dan menentukan langkah strategis berikutnya. Dengan kata lain, Zoho *Analytics* mengubah data mentah menjadi informasi yang dapat langsung digunakan untuk pengambilan keputusan.

Dalam mendukung kolaborasi *internal* Luxehouze, Zoho *Cliq* menjadi *platform* komunikasi utama antar tim, memungkinkan notifikasi *real-time* atas aktivitas *CRM*, serta memfasilitasi diskusi operasional secara efisien. Penggunaan SQL juga tidak kalah penting, terutama dalam mengekstraksi dan menganalisis data spesifik dari sistem, seperti identifikasi pelanggan tidak aktif atau validasi kelengkapan data dalam jumlah besar. Proses ini mencerminkan praktik kerja seorang *data analyst*, yang tidak hanya melakukan pengumpulan dan pembersihan data, namun juga menyajikannya dalam bentuk laporan yang mendukung pengambilan keputusan.

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan perusahaan dalam memahami perilaku pelanggan dan mengoptimalkan proses penjualan, keterampilan analisis data, manajemen *CRM*, serta visualisasi informasi menjadi sangat krusial. Pemanfaatan teknologi seperti Zoho dan SQL di Luxehouze bukan hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga membentuk dasar bagi strategi pengembangan bisnis yang berbasis data (*data-driven decision making*). Pengalaman magang ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana sebuah

perusahaan memanfaatkan teknologi untuk menjalankan sistem kerja yang modern dan terintegrasi. Melalui keterlibatan dalam proyek-proyek pengelolaan data, visualisasi kinerja tim, hingga komunikasi lintas fungsi, sehingga bisa memperoleh pemahaman tentang proses kerja profesional di dunia industri *digital*. Penjabaran lebih lanjut mengenai proses kerja, tantangan yang dihadapi, dan solusi yang dikembangkan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Selama pelaksanaan kegiatan magang di Luxehouze, mahasiswa tidak hanya dituntut untuk memahami konsep dan teori yang diperoleh selama perkuliahan, tetapi juga menerapkannya secara langsung melalui keterlibatan dalam proyek dan aktivitas operasional perusahaan. Proses ini mendorong mahasiswa untuk terbiasa berpikir kritis, menganalisis data dalam jumlah besar, serta merancang solusi yang efektif dan relevan terhadap permasalahan yang dihadapi, khususnya dalam pengelolaan sistem *CRM* dan automasi data. Kegiatan magang ini juga melatih kemampuan adaptasi mahasiswa terhadap ritme kerja yang cepat dan dinamis, serta membiasakan diri dengan etika dan budaya kerja profesional yang berlaku di lingkungan perusahaan. Mahasiswa dituntut untuk bekerja secara terstruktur, bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, serta mampu berkomunikasi dan berkolaborasi dengan berbagai pihak lintas divisi.

Manfaat lain yang diperoleh dari program magang ini adalah kesempatan untuk berinteraksi secara langsung dengan para praktisi profesional di Luxehouze. Melalui interaksi tersebut, mahasiswa mendapatkan wawasan baru tidak hanya terkait penggunaan teknologi dan sistem informasi, tetapi juga mengenai pola kerja, pengambilan keputusan, serta penyelesaian masalah di dunia industri. Pengalaman ini sekaligus menjadi sarana untuk membangun jaringan profesional yang berpotensi

bermanfaat bagi pengembangan karier di masa depan. Dengan keterlibatan langsung dalam pengelolaan data pelanggan, pembuatan *workflow* automasi, serta dukungan terhadap kebutuhan analisis dan pelaporan bisnis, mahasiswa diharapkan memiliki bekal pengetahuan dan keterampilan yang lebih matang.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Kerja magang sebagai *Product Support Intern* di Luxehouze memiliki beberapa tujuan utama yang ingin dicapai, antara lain:

1. Mendukung pengelolaan data pelanggan dan produk secara terintegrasi melalui pemanfaatan sistem *Customer Relationship Management (CRM)* berbasis Zoho, guna memastikan data yang tersimpan bersifat akurat, konsisten, dan mudah diakses oleh tim terkait.
2. Mengimplementasikan automasi proses bisnis dan *workflow CRM* untuk meningkatkan efisiensi operasional, khususnya dalam proses follow-up pelanggan, pengelolaan status transaksi, serta notifikasi *internal* dan *eksternal*.
3. Meningkatkan kualitas dan kelengkapan data (*data completeness*) dengan merancang *Form* terintegrasi, validasi input data, serta *Dashboard monitoring* yang mendukung pengawasan kualitas data secara berkelanjutan.
4. Mendukung analisis data dan pelaporan bisnis melalui penyusunan *Dashboard* dan visualisasi data menggunakan Zoho *Analytics*, sehingga informasi yang dihasilkan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis data.
5. Mengembangkan keterampilan teknis dan profesional dalam pengelolaan sistem *CRM*, integrasi antar *platform*, analisis data, serta kolaborasi lintas divisi di lingkungan kerja yang dinamis dan berbasis teknologi.

1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

Sistem kerja magang di Luxehouze menerapkan model hybrid, yang mengombinasikan kerja dari kantor (*Work From Office/WFO*) dan kerja dari rumah (*Work From Home/WFH*). Penerapan sistem ini bertujuan untuk memberikan fleksibilitas kerja sekaligus menjaga efektivitas koordinasi dan kolaborasi antar tim. Melalui sistem hybrid ini, mahasiswa magang dapat menyesuaikan metode kerja dengan kebutuhan tugas yang sedang dijalankan, baik yang memerlukan diskusi langsung maupun pekerjaan yang membutuhkan fokus individu.

Pelaksanaan kerja magang dilakukan di kantor Luxehouze yang berlokasi di Jakarta, Indonesia. Kehadiran secara WFO umumnya difokuskan pada kegiatan yang membutuhkan koordinasi langsung dengan tim *Product Support*, *Sales*, dan *Operations*, seperti diskusi pengembangan sistem, troubleshooting, serta evaluasi progres pekerjaan. Sementara itu, pelaksanaan WFH memungkinkan mahasiswa magang untuk mengerjakan tugas-tugas teknis seperti pengolahan data, pembuatan *workflow* automasi, dokumentasi sistem, dan penyusunan *Dashboard* secara lebih optimal dan efisien.

Program magang di PT Luxehouze dimulai pada 3 Februari 2025 dan berlangsung hingga Juni 2025, dengan durasi kurang lebih lima bulan. Selama periode tersebut, jam kerja mengikuti ketentuan operasional perusahaan, yaitu lima hari kerja dalam seminggu (Senin–Jumat) dengan jam kerja pukul 09.00 hingga 18.00 WIB. Total jam kerja disesuaikan dengan kebijakan perusahaan dan ketentuan program magang yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, mahasiswa magang diharapkan untuk mengikuti jadwal kerja yang telah ditentukan serta menjaga kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Koordinasi pekerjaan dilakukan secara rutin melalui komunikasi langsung saat WFO maupun melalui *platform digital* seperti WhatsApp Group, Google Meet, dan aplikasi

internal perusahaan saat WFH. Sistem kerja ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa magang untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja profesional yang dinamis, sekaligus memahami penerapan fleksibilitas kerja berbasis teknologi di dunia industri.

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

Kegiatan	Bulan																			
	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Onboarding</i> dan Pembelajaran Sistem	■	■	■	■																
Otomatisasi Notifikasi dan <i>Workflow</i>					■	■	■	■	■	■	■	■								
Pengelolaan <i>Inventory</i> dan <i>Grading</i>													■	■						
<i>Dashboard</i> dan <i>Form Data completeness</i>													■	■	■	■	■	■	■	■

(Sumber olahan peneliti, 2025)

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Proses pelaksanaan kerja magang di PT Luxehouze dilaksanakan berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan serta disesuaikan dengan kebijakan program magang dari Universitas Multimedia Nusantara. Adapun tahapan pelaksanaan kerja magang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Tahap Pengajuan

Proses untuk memperoleh posisi magang di PT Luxehouze melalui beberapa tahapan seleksi dan administrasi, yang meliputi:

- a. Penelusuran informasi lowongan magang melalui kanal rekrutmen yang tersedia, dilanjutkan dengan pemahaman deskripsi pekerjaan serta kualifikasi yang dibutuhkan untuk posisi *Product Support Intern*.
- b. Pengajuan lamaran magang dengan mengirimkan *Curriculum Vitae* (CV) dan dokumen pendukung lainnya sesuai dengan persyaratan perusahaan.
- c. Mengikuti proses seleksi berupa wawancara awal bersama pihak perusahaan untuk membahas latar belakang pendidikan, minat, serta kesesuaian kandidat dengan posisi yang dilamar.
- d. Mengikuti wawancara lanjutan atau diskusi teknis dengan calon pembimbing lapangan untuk memahami ruang lingkup pekerjaan, tools yang digunakan, serta ekspektasi selama masa magang.
- e. Menerima konfirmasi penerimaan magang dari pihak PT Luxehouze dan melengkapi dokumen administratif yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- f. Mengajukan permohonan persetujuan kerja magang kepada Dosen Koordinator MBKM dengan melampirkan deskripsi pekerjaan dan informasi perusahaan.
- g. Penerbitan Surat Pengantar MBKM (MBKM 01) setelah memperoleh persetujuan dari pihak universitas.
- h. Pelaksanaan hari pertama magang yang diawali dengan sesi orientasi dan *Onboarding* untuk pengenalan lingkungan kerja, struktur organisasi, budaya perusahaan, serta sistem yang digunakan.
- i. Finalisasi data magang pada sistem MBKM universitas dengan mengunggah *Letter of Acceptance* (LoA) dari PT Luxehouze.

- j. Pengisian *daily task* atau log aktivitas (MBKM 03) secara berkala sebagai dokumentasi kegiatan kerja harian yang diverifikasi oleh pembimbing lapangan dan dosen pembimbing.
 - k. Pelaksanaan kerja magang sesuai dengan durasi dan total jam kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan dan program MBKM universitas.
2. Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan fase penutupan kegiatan magang yang bertujuan untuk memastikan seluruh kewajiban akademik dan administratif telah terpenuhi sebelum pelaksanaan sidang magang.

Tahapan ini meliputi:

a. Penyusunan Laporan Akhir Magang

Setelah masa kerja magang berakhir, mahasiswa diwajibkan menyusun laporan akhir magang sesuai dengan format dan ketentuan yang ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara. Laporan ini memuat gambaran umum perusahaan, uraian tugas dan aktivitas selama magang, permasalahan yang dihadapi beserta solusi yang diterapkan, serta refleksi pembelajaran dan pengembangan keterampilan selama menjalani peran sebagai *Product Support Intern* di PT Luxehouze.

b. Proses Verifikasi Formulir Magang

Sebagai bukti resmi pelaksanaan kerja magang, beberapa dokumen pendukung seperti Kartu MBKM (MBKM 02), Daily Log (MBKM 03), dan Lembar Verifikasi Laporan (MBKM 04) wajib diverifikasi oleh pembimbing lapangan dari perusahaan. Dokumen-dokumen tersebut akan ditandatangani dan disahkan sebagai bentuk konfirmasi bahwa mahasiswa telah melaksanakan kegiatan magang sesuai ketentuan.

c. Pelampiran Formulir pada Laporan

Seluruh dokumen yang telah diverifikasi dan disahkan oleh pihak perusahaan dilampirkan pada laporan akhir magang sebagai bukti administratif. Lampiran ini berfungsi sebagai dokumentasi resmi yang mencatat kehadiran, aktivitas kerja, serta evaluasi pelaksanaan magang yang menjadi dasar penilaian akademik.

