

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Badan Pusat Statistik, hingga tahun 2021, terdapat sekitar 203.403 perusahaan yang berdiri di Indonesia. Pesatnya pertumbuhan perusahaan tentunya berdampak pada tingginya tingkat persaingan yang menyebabkan perusahaan tidak berfokus pada para calon konsumen baru, tetapi justru mengoptimalkan hubungan dengan para konsumen untuk menjaga kesetiaan mereka. Menurut riset milik PricewaterhouseCoopers (2018), 73% orang menjadikan pengalaman bertransaksi sebagai faktor penting bagi mereka untuk melakukan transaksi kembali. Oleh karena itu, pengoptimasian hubungan dengan pelanggan sangatlah krusial bagi perusahaan untuk terus berkembang.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sebuah sistem informasi yang menggabungkan teknologi, strategi, serta pengalaman yang digunakan sebuah perusahaan untuk menganalisa serta mengatur hubungan mereka dengan konsumen, melalui data transaksi maupun komunikasi yang pernah dilakukan. (Wesley Chai, 2020). Penggunaan CRM yang tepat, mampu membantu perusahaan untuk mengoptimalkan kesetiaan pelanggan, dengan memahami keinginan dan kebutuhannya.

Hal inilah yang mendasari pembuatan CRM pada PT. Temprina Media Grafika yang terletak di Jl. Karah Agung No.45, Surabaya. PT. Temprina Media Grafika merupakan perusahaan yang berfokus pada percetakan, dari buku hingga kemasan. Meskipun pemesanan dari katalog mereka dapat dilakukan secara daring, tetapi peluang dilakukannya transaksi kembali masih kecil

dikarenakan kurangnya relasi perusahaan dengan pelanggan, seperti halnya minimnya diskon dan kurangnya promosi. Untuk itu, penggunaan CRM merupakan solusi yang dianggap dapat membantu permasalahan ini. Untuk mempermudah akses dari berbagai pihak, CRM dibentuk berbasis website.

Dalam Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan penulis ini, dibentuk sebuah prototype dari CRM berbasis website menggunakan PHP dan HTML untuk PT. Temprina Media Grafika.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang ada di atas, berikut merupakan perumusan masalah yang akan dikaji dari Pengembangan CRM berbasis website, yaitu:

1. Hal apa saja yang diperlukan dalam pengembangan CRM berbasis website?
2. Bagaimana merancang tampilan sebuah CRM berbasis website agar mudah dipahami oleh pengguna?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka terdapat batasan-batasan pada Pengembangan CRM berbasis website, yaitu :

1. Pengembangan CRM berbasis website di PT. Temprina Media Grafika.
2. Pemrograman yang digunakan pada pengembangan CRM berbasis website menggunakan Bahasa pemrograman PHP.

1.4. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan Prakter Kerja Lapangan memiliki tujuan sebagai berikut :

1.4.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari Praktik Kerja Lapangan ini adalah supaya dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan pada saat perkuliahan dan turut berpartisipasi dalam pengembangan CRM berbasis website.

1.4.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari Praktik Kerja lapangan ini adalah mengembangkan CRM agar mempermudah pengguna dalam pengoperasian website tersebut.

1.5. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini adalah sebagai berikut :

1.5.1. Bagi Penulis

Mahasiswa mendapatkan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman untuk melaksanakan program kerja pada perusahaan. Melalui PKL mahasiswa mendapatkan bentuk pengalaman nyata serta permasalahan yang dihadapi dunia kerja. Selain itu, mahasiswa akan menumbuhkan rasa tanggung jawab profesi di dalam diri melalui PKL.

1.5.2. Bagi Pengguna

Perusahaan/Instansi bisa mendapatkan masukan dan pertimbangan agar lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas serta ikut memajukan pembangunan dalam bidang

pendidikan. Instansi juga akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa-mahasiswa yang melakukan praktik.

1.5.3. Bagi Universitas

Dapat menjalin kerjasama dengan dunia kerja, dan perusahaan/instansi. PKL dapat mempromosikan keberadaan Akademik di tengah-tengah dunia kerja. PKL ini juga diharapkan berguna bagi perkembangan ilmu komputer, sehingga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini akan membantu memberikan informasi tentang Praktik Kerja Lapangan yang dijalankan dan agar penulisan laporan ini tidak menyimpang dari batasan masalah yang ada, sehingga susunan laporan ini sesuai dengan apa yang diharapkan. Sistematika penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang dilakukannya Praktik Kerja Lapangan dan penjelasan permasalahan secara umum yang didapatkan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan Praktik Kerja Lapangan, manfaat dari Praktik Kerja Lapangan, serta sistematika penulisan.

BAB II Lokasi PKL

Pada bab ini berisi mengenai tempat dilakukannya Praktik Kerja Lapangan seperti sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, serta bidang kerja perusahaan.

BAB III Pelaksanaan PKL

Pada bab ini berisi mengenai pelaksanaan PKL seperti waktu dan tempat PKL, pelaksanaan PKL, jadwal pelaksanaan PKL, pembahasan, hasil implementasi, serta hasil pengujian.

BAB IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang yang diperoleh dari hasil penganalisaan data dari bab – bab sebelumnya serta berisi saran – saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan dapat membangun serta mengembangkan isi laporan sesuai dengan tujuan Praktik Kerja Lapangan ini.