

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah perilaku konsumen dalam membeli kebutuhan mereka. Menurut laporan riset *e-commerce global* oleh eMarketer (2022), diperkirakan pada tahun 2024, 58.4% populasi global akan melakukan pembelian secara *online*. Konsumen lebih cenderung membeli secara online karena efisiensi waktu dan kemudahan dalam membandingkan produk sebelum melakukan pembelian.

Di era digital 4.0 ini, perusahaan dituntut untuk melakukan digitalisasi produk dan layanan agar dapat menarik pelanggan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan pendekatan bisnis yang berkaitan dengan pengelolaan interaksi dengan pelanggan dan calon pelanggan. CRM menggunakan teknologi informasi untuk mengotomatisasi, mengatur, dan memperluas proses bisnis yang dengan pelanggan, seperti pemasaran, penjualan, layanan pelanggan, dan dukungan (Wijaya, 2024).

PT. Generasi Anak Muda Berkarya merupakan sebuah perusahaan *startup* di bidang edukasi dan teknologi yang berfokus pada pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, khususnya di bidang pengembangan perangkat lunak (*software development*). Dengan dibekali oleh tenaga pengajar yang berpengalaman, PT. Generasi Anak Muda Berkarya berkomitmen untuk memberdayakan calon talenta digital di seluruh Indonesia agar dapat mencapai potensi penuh mereka dalam penguasaan pengetahuan teknis dan keterampilan kepemimpinan melalui pembelajaran kolaboratif dan berkelanjutan.

Meskipun PT. Generasi Anak Muda Berkarya telah melakukan digitalisasi dan memiliki sistem CRM sendiri, namun sistem tersebut

memiliki keterbatasan dalam fitur-fitur yang tidak berjalan secara optimal. Perusahaan membutuhkan sistem CRM yang mampu mengintegrasikan pengelolaan data digital secara terpusat dan meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*).

Oleh karena itu, pengembangan CRM berbasis *website* pada perusahaan ini menjadi penting untuk dilakukan agar pengelolaan data digital di PT. Generasi Anak Muda Berkarya menjadi lebih terintegrasi dan pengguna akhir (*end-user*) dapat melakukan manipulasi data dengan lebih mudah. Dalam pengembangan CRM berbasis *website* ini, teknologi yang digunakan adalah Vue JS untuk pengembangan sisi klien (*client-side*) dan Golang Echo untuk pengembangan sisi server (*server-side*).

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. Bagaimana mengembangkan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *website* yang dapat mengintegrasikan pengelolaan data digital secara terpusat di PT. Generasi Anak Muda Berkarya?
2. Bagaimana meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) pada sistem CRM berbasis *website* yang akan dikembangkan agar pengguna akhir (*end-user*) dapat melakukan manipulasi data dengan lebih mudah?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, terdapat batasan-batasan yang ditetapkan dalam pengembangan CRM berbasis *website*, yaitu:

1. Sistem CRM yang dikembangkan hanya mencakup fitur-fitur utama untuk pengelolaan data digital PT. Generasi Anak Muda Berkarya.

2. Pengembangan sistem CRM berbasis *website* ini berfokus pada peningkatan pengalaman pengguna (*user experience*) dan integrasi pengelolaan data digital secara terpusat di PT. Generasi Anak Muda Berkarya.
3. Teknologi yang digunakan dalam pengembangan sistem CRM berbasis *website* ini adalah Vue JS untuk sisi klien (*client-side*) dan Golang Echo untuk sisi server (*server-side*).
4. Sistem CRM yang dikembangkan hanya diimplementasikan di lingkungan PT. Generasi Anak Muda Berkarya dan tidak mencakup integrasi dengan sistem lain di luar perusahaan tersebut.
5. Pengembangan sistem CRM berbasis *website* ini tidak mencakup masalah keamanan data yang lebih mendalam, seperti enkripsi data dan manajemen hak akses yang kompleks.

1.4 Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Generasi Anak Muda Berkarya memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Memigrasikan kode program *server-side* untuk fungsi manipulasi data dari REST API Core HiColleagues ke REST API CRM HiColleagues. Langkah ini bertujuan untuk:
 - a. Memisahkan akses pengguna umum dan admin, di mana REST API CORE akan difokuskan untuk operasi baca data saja, sementara REST API CRM akan menangani manipulasi data yang diperuntukkan khusus bagi admin.
 - b. Membuat pengelolaan dan manipulasi data digital di HiColleagues menjadi terpusat dan lebih mudah di-*maintenance*.
 - c. Meningkatkan keamanan dan mencegah peretasan data.

2. Meningkatkan pengalaman pengguna pengguna (*user experience*) melalui antarmuka yang lebih intuitif dan fitur-fitur yang memudahkan manipulasi. Melalui:
 - a. Implementasi *revamp* desain UI/UX yang baru untuk antarmuka yang lebih intuitif.
 - b. Penambahan fitur-fitur inovatif seperti *scheduler* untuk perilsan banner promo kelas atau *event* secara otomatis, dan fitur *import* Excel untuk memudahkan admin dalam melakukan *reconciliation* peserta.
 - c. Pengembangan fitur-fitur yang memudahkan manipulasi data, sehingga membantu admin dalam mengerjakan tugas-tugas dengan lebih efektif.
3. Menyediakan platform yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data melalui visualisasi statistik dan fitur-fitur analitik, sehingga membantu perusahaan dalam mengoptimalkan strategi bisnisnya. Melalui:
 - a. Visualisasi statistik untuk *user management* dan *revenue management* pada dashboard utama.
 - b. Fitur-fitur analitik yang membantu dalam mengoptimalkan strategi bisnis perusahaan.
 - c. Notifikasi kelas/*event* pada dashboard utama untuk memudahkan pemantauan aktivitas.

1.5 Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini adalah sebagai berikut:

1.5.1. Bagi Penulis

Penulis mendapatkan kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis ke dalam praktik nyata, khususnya dalam pengembangan sistem CRM yang terintegrasi dan upaya peningkatan *user experience* yang relevan dengan tuntutan industri teknologi informasi saat ini. Melalui pengalaman ini, penulis dapat mengasah keterampilan dalam pengembangan

website menggunakan Vue JS dan Golang Echo, serta memahami kompleksitas pengelolaan data digital secara terpusat di lingkungan perusahaan.

1.5.2. Bagi Instansi

Instansi mendapatkan manfaat berupa sistem CRM yang lebih efisien dan terintegrasi. Pengembangan ini membantu perusahaan dalam mengelola data digital secara terpusat, meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*), dan pada akhirnya proses bisnis perusahaan menjadi lebih optimal. Selain itu, perusahaan juga mendapatkan perspektif baru dari mahasiswa dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah terkait pengelolaan data dan *user experience*.

1.5.3. Bagi Universitas

Universitas mendapatkan hubungan kerjasama dengan industri, khususnya dalam bidang pengembangan sistem informasi dan manajemen data. Melalui proyek pengembangan CRM ini, universitas mendapatkan wawasan terkini tentang kebutuhan industri dalam hal teknologi informasi, yang dapat digunakan untuk memperkaya kurikulum dan mempersiapkan mahasiswa lebih baik untuk tantangan di dunia kerja.