

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Memasuki dunia kerja merupakan langkah awal bagi mahasiswa untuk merintis karir di kehidupan nyata setelah lulus dari perguruan tinggi. Oleh karena itu, Institut Teknologi Telkom Purwokerto merancang program yang berguna untuk menciptakan pengalaman dalam dunia pekerjaan bagi tiap mahasiswa. Program ini membantu mahasiswa untuk dapat mengenali sekaligus beradaptasi dengan lingkungan kerja perusahaan. Selain itu, program kerja praktik juga merupakan salah satu syarat kelulusan dari Institut Teknologi Telkom Purwokerto agar nantinya mahasiswa dapat secara nyata berpartisipasi dan berkontribusi secara nyata kepada institusi atau perusahaan.

Menimbang hal tersebut, maka penulis mendapatkan motivasi untuk mengikuti kerja praktik lapangan di Jogja IT Clinic. Yang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Digital Marketing di Yogyakarta. Dimana dalam pelayanan jasanya melayani Jasa Digital Marketing, seperti Jasa SEO, Jasa Facebook Ads, Jasa Google Ads, Jasa Pembuatan Website, Jasa Pembuatan Landing Page atau Optimasi Social Media. Oleh sebab itu, diharapkan penulis dapat mengetahui lebih dalam cara produksi sekaligus optimasi dari digital marketing yang sangat dibutuhkan setiap perusahaan atau institusi. Penulis beranggapan bahwa dengan memilih dan mengikuti kegiatan praktik kerja lapangan di Jogja IT Clinic, maka penulis dapat menjadi sumber daya yang handal dan lebih berkualitas.

CRM atau Customer Relationship Management adalah metode yang digunakan perusahaan untuk mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggan, termasuk didalamnya proses-proses rekam data dan pengelolaan data pelanggan,

vendor, supplier, partner dan proses internal lainnya yang berkaitan. Karena perkembangan teknologi, salah satunya adalah Internet, bagaimana komunikasi antar entitas bisnis semakin cepat mengakibatkan persaingan semakin ketat. Perusahaan harus mengadopsi CRM sebagai sarana untuk tetap dekat dan tidak kehilangan kontak dengan pelanggan baru, pelanggan lama, dan atau calon pelanggan. Banyak aplikasi telah dikembangkan untuk menerapkan CRM akan tetapi investasi yang diperlukan cukup signifikan, apalagi untuk perusahaan menengah ke bawah. Salah satu bagian yang menjadi front-line pada perusahaan adalah yang bersentuhan langsung dengan pelanggan yaitu marketing, Sales dan Customer Service. Untuk itu perlu dikembangkan aplikasi yang bisa menjembatani antara front-line dengan pelanggan. Informasi apapun yang didapat dari pelanggan akan direkam untuk penggunaan masa mendatang.

### **B. Tujuan**

1. Memberikan gambaran dunia pekerjaan kepada mahasiswa tentang dunia kerja
2. Memberikan kemudahan bagi perusahaan, khususnya yang telah menggunakan internet dalam pengelolaan bisnisnya, dalam berinteraksi dengan pelanggan
3. Pelayanan yang baik kepada pelanggan karena memberikan pelayanan komunikasi langsung secara online melalui website
4. Membantu pengembangan produk dengan adanya komunikasi dengan pelanggan
5. Menambah ilmu dan pengalaman penulis, serta sikap yang baik di lingkungan kerja
6. Menjadi syarat untuk melengkapi salah satu mata kuliah program studi S1 Rekayasa Perangkat Lunak di Institut Teknologi Telkom Purwokerto
7. Menjadi bukti tertulis telah selesai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan/ Kerja Praktik
8. Menjadi salah satu syarat kelulusan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto

### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Jogja IT Clinic, penulis ditempatkan pada bagian pembuatan website CRM dengan menggunakan framework laravel, di mana penulis melakukan pembuatan / pembangunan sebuah website CRM sesuai dengan Requirement

### D. Aspek Kelembagaan

#### 1. Profil Perusahaan

Jogja IT Clinic didirikan oleh M Hafiezd Salman pada tahun 2013. Jogja IT Clinic pada awalnya melayani bidang Teknologi Industri, seperti Open Source Solution, Hardware and Software Solution, dan Network Maintenance & Development. Berkembangnya teknologi digital pada tahun 2017 Jogja IT Clinic melebarkan sayapnya dengan membentuk Jogja Digital Clinic yang berfokus pada bidang Digital Marketing, seperti SEO, SEM, dan Social Media Optimization, serta membuka pelatihan Digital Marketing untuk UMKM.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Jogja IT Clinic

## 2. Visi Misi Perusahaan

### **Visi :**

Perusahaan digital marketing berskala nasional yang mengutamakan kualitas dan

profesionalisme

### **Misi:**

Terdepan dalam menjaga Kepuasan klien dan partner.

## **E. Metode Penulisan Laporan**

Dalam penyusunan laporan praktik kerja lapangan, penulis memperoleh data melalui beberapa metode :

### 1. Metode Praktikum

Metode ini dilakukan dengan cara penulis melakukan praktik langsung terhadap berbagai teori yang telah ataupun belum didapatkan pada materi kuliah. Penulis telah menerapkannya secara runtut mulai dari memahami dan mengimplementasikan sebuah desain. Hasil tersebut penulis tuangkan ke dalam bentuk laporan Praktik Kerja Lapangan/ Kerja Praktik.

### 2. Metode Kajian Pustaka

Metode ini dilakukan penulis dengan mencari berbagai referensi jurnal dari internet yang terpercaya menjadi acuan dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan/ Kerja Praktik.

## **F. Sistematik Penulisan Laporan**

Untuk mempermudah dalam hal pengerjaan sekaligus pemahaman laporan kegiatan praktik kerja lapangan, maka laporan ini dibagi menjadi beberapa bagian:

1. **BAB I PENDAHULUAN**  
Berisi tentang gambaran umum atau latar belakang dilakukannya praktik kerja lapangan “Pembuatan Website CRM Menggunakan Framework Laravel”.
2. **BAB II DASAR TEORI**  
Berisi tentang berbagai teori yang penulis ambil pada Praktik Kerja Lapangan/ Kerja Praktik.
3. **BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**  
Berisi tentang penjelasan teori serta konsep kerja yang penulis dapatkan dari kegiatan Kerja Praktik.
4. **BAB IV PENUTUP**  
Berisi tentang hasil yang didapatkan dari Kerja Praktik, serta saran yang ditujukan kepada tempat Kerja Praktik