BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerja praktek adalah kegiatan yang sebagai program untuk mengetahui tolak ukur potensi yang ada pada diri mahasiswa dan wujud bentuk aspiratif guna menjadikan mahasiswa yang lebih inovatif, cerdas dan berpengetahuan tinggi dan dapat berguna bagi nusa dan bangsa. Untuk itu, IBI Darmajaya menerapkan program kerja praktek yang mewajibkan setiap mahasiswanya melaksanakan kerja lapangan di instansi pemerintah atau perusahaan swasta sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 fakultas komputer program studi system informasi. Melalui praktek kerja ini mahasiswa akan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh di perkuliahan kedalam lingkungan kerja yang sebenarnya, serta mendapat kesempatan untuk mengembangkan cara berfikir, menambah ide-ide yang berguna dan dapat menambah pengetahuan mahasiswa terhadap apa yang ditugaskan kepadanya. Mengingat sulitnya untuk menghasilkan tenaga kerja yang terampil dan berkualitas maka banyak perguruan tinggi berusaha untuk meningkatkan sumber daya manusia dengan cara meningkatkan mutu pendidikan dan menyediakan sarana-sarana pendukung agar menghasilkan lulusan yang baik dan handal.

PT. Kalbe Blackmores merupakan perusahaan joint venture antara PT. Kalbe Farma Tbk dengan Blackmores Ltd Australia, yang merupakan perusahaan nomor satu di Australia.PT. Kalbe Blackmores memasarkan dan menjual produk suplemen merek Blackmores yang merupakan supermen merek suplemen terkemuka di Australia selama lebih dari 85 tahun. PT. Kalbe Blackmores hadir di

Indonesia untuk menyediakan solusi kesehatan alami kepada masyarakat Indonesia. PT. Kalbe Blackmores beralamat di Jl. Tembesu No.20 Campang Raya, Sukabumi Bandar Lampung. PT. Kalbe Blackmores tidak memiliki aktifitas atau strategi khusus untuk menangani pemasaran dan pemesanan. PT. Kalbe Blackmores dalam memasarkan produknya masih dilakukan secara manual yaitu penyebaran katalog penjualan dan iklan, sehingga banyak konsumen yang tidak dapat mengetahui informasi mengenai suplemen Blackmores. Konsumen harus datang langsung atau *via telephone* ke PT. Kalbe Blackmores, jika konsumen ingin mendapatkan informasi atau ingin melakukan pemesanan mengenai suplemen. Pengolahan data pemesanan juga masih dilakukan secara manual yaitu dicatat kedalam nota pemesanan, sehingga sering terjadi kehilangan data pelanggan, data barang, data penjualan, nota, dan rekapan penjualan, serta kerusakan nota tersebut yang membuat pelayanan menjadi kurang maksimal.

Oleh karena itu, maka penulis mencoba merancang system informs e-crm pemesanan barang dan layanan complain berbasis mobile. Salah satu strategi dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep Manajemen Hubungan Pelanggan atau *Customer Relationship Management* (*CRM*). Dengan adanya penerapan konsep CRM pada aplikasi pemesanan yang akan dirancang secara *online*, diharapkan dapat mendapat pelanggan baru, mempertahankan pelanggan, serta meningkatkan kesetiaan pelanggan, memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengenai suplemen yang dijual dan penerimaan informasi ini memungkinkan pelayanan pada PT. Kalbe Blackmores. Dengan adanya sistem ini bertujuan memfasilitasi prosesnya transaksi pemesanan dan penjualan agar lebih mudah, lebih menghemat waktu untuk menghitung jumlah

barang yang telah terjual, menampilkan informasi pelanggan secara lengkap, dan menyediakan informasi yang lengkap mengenai barang serta menyediakan layanan pelanggan seperti rating produk, *chatting*, komentar produk, kritik dan saran sehingga dapat memaksimalkan jalinan hubungan pelanggan melalui pelayanan aplikasi pemesanan. Dari masalah yang diuraikan di atas, penulis tertariik melakukan penelitian yang berjudul " Rancang Bangun System Informasi E-CRM Pemesan Barang Dan Layanan Complain Pada PT. Klabe Blackmores Berbasis Mobile"

1.2 Ruang Lingkup Kerja

Praktek kerja ini dilaksanakan di PT. Kalbe Blackmores yang beralamat di Jl. Tembesu No. 20 Campang Raya, Sukabumi - Bandar Lampung, yang dilaksakan pada tanggal 03 Agustus - 03 September 2020.

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Menambah wawasan dan pengalaman penyusun.
2. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam bidangnya.
3. Sebagai salah satu syarat dan kewajiban mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan program sistem informasi fakultas ilmu komputer.
4. Menambah wawasan tentang implementasi ilmu pada perusahaan

1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman terhadap dunia kerja.
2. Memotivasi dalam dunia kerja.
3. Mengukur kemampuan penyususn dalam membuat sebuah laporan.

1.4 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

Kegiatan magang dilaksanakan selama 1 bulan, bekerja selama 8 jam dalam satu hari dari jam 08.00 sampai jam 16.00 WIB, dalam seminggu bekerja selama 6 hari yaitu dari hari senin sampai hari sabtu. Tempat magang (praktek kerja lapangan) bertempat di Jl. Tembesu No. 20 Campang Raya, Sukabumi, Bandar Lampung.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang program kerja praktek, ruang lingkup program kerja praktek, manfaat dan tujuan, waktu dan tempat pelaksanaan program kerja praktek dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah perusahaan, visi dan misi, lokasi perusahaan dan struktur organisasi.

BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi analisa perusahaan yang dihadapi oleh perusahaan diantaranya temuan masalah, perumusan masalah, kerangka pemecah masalah, landasan teori dan rancangan program yang akan dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dan pembahasan, bagian ini membahas tentang proses hasil dari system yang dibuat yang terdiri dari pembahasan hasil dan penguraian tentang kelebihan dan kekurangan dari program yang dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan simpulan dan saran, bagian ini membahas tentang simpulan-simpulan berdasarkan temuan-temuan masalah, serta saran-saran yang diberikan berdasarkan temuan sebagai saran pengembangan dan implementasinya.