

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PKL (Praktik Kerja Lapangan) merupakan implementasi atau peranan langsung ilmu yang telah didapat oleh mahasiswa selama perkuliahan kedalam dunia kerja. Salah satu tantangan utama bagi lulusan perguruan tinggi adalah mempersiapkan diri sebaik-baiknya sebelum memasuki dunia kerja. Salah satu upaya peningkatan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Politeknik Negeri Jember adalah dengan melalui program PKL. Untuk memenuhi kegiatan PKL, PT PYXIS Ultimate Solution merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang dipilih sebagai tempat pelaksanaan kegiatan PKL selama kurang lebih tiga bulan.

PT PYXIS Ultimate Solution merupakan perusahaan penyedia jasa pembuatan dan pengembangan aplikasi sistem informasi terintegrasi dan teknologi informasi untuk industri khususnya dibidang perhotelan dan restoranyang beralamatkan di Klojen, Malang. PT PYXIS Ultimate Solution menawarkan produk property management unggulan khususnya pembuatan aplikasi baik dalam bentuk desktop, website, maupun mobile. Sehingga layanan PT PYXIS Ultimate Solution tersebut memiliki bidang yang sesuai dengan bidang pendidikan mahasiswa jurusan teknologi informasi.

CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan sistem pendekatan bisnis yang meningkatkan proses *sales* dan *customer service* pada perusahaan dan memaksimalkan margin keuntungan. PT PYXIS Ultimate Solution memiliki sistem CRM yang digunakan sebagai media perekap data dimana jika terdapat keluhan-keluhan, informasi maupun konsultasi dari *customer*(hotel) yang dikirim melalui email nantinya akan diinputkan kedalam sistem CRM. Sistem CRM yang terdapat di PT PYXIS Ultimate Solution masih banyak kekurangan, salah satunya yaitu ketika *customer* (hotel) ingin melakukan konsultasi dan keluhan harus terlebih dahulu mengirimkan email kepada Tim IT Support kemudian email tersebut harus diinputkan kedalam CRM oleh pihak IT Support. Hal tersebut membuat Tim IT Support bekerja dua kali, karena tidak efektif dalam penginputan data yang seharusnya keluhan atau konsultasi dari *customer* (hotel) dapat langsung terintegrasi

kedalam sistem CRM. Maka dari itu, Tim PKL berinisiatif untuk membuat pengembangan sistem informasi CRM berbasis *website* yang diharapkan dapat menjadi sebuah produk yang bisa diterapkan untuk meningkatkan pelayanan pada industri hotel dan membangun hubungan interpersonal yang efektif antara pihak IT Support PT PYXIS Ultimate Solution dengan *customer* (hotel).

Perancangan desain sistem pada sebuah sistem informasi merupakan bagian hal yang penting dalam proses pembuatan sistem kedepannya. Desain sistem merupakan tahap dari sebuah analisis dari siklus pengembangan sistem yang meliputi pendefinisian dari kebutuhan fungsional dan rancang bangun implementasi. Desain sistem merupakan penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa untuk menggambarkan bagaimana sistem terbentuk atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah kedalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Tujuandibuatnya desain sistem adalah untuk memenuhi kebutuhan para pemakai sistem dan dapat memberikan gambaran dan rancang bangun yang jelas kepada pemrograman komputer dan ahli-ahli teknik lainnya yang akan mengimplementasikan sistem tersebut. *User* yang memakai sistem informasi CRM ini antara lain yaitu Admin, Staff Support dan *Customer* (hotel) dimana hak akses pada masing-masing user berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masing-masing *user* yang telah ditentukan. Perancangan desain sistem pada sistem informasi CRM ini meliputi pembuatan *Flowchart*, *Activity Diagram* dan *Use Case Diagram*.

1.2 Tujuan Dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) secara umum adalah meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman kerja bagi mahasiswa mengenai kegiatan pemerintah/industri/instansi/ dan/atau unit bisnis strategis lainnya yang layak dijadikan tempat PKL. Selain itu, tujuan PKL adalah melatih mahasiswa agar lebih kritis terhadap perbedaan atau kesenjangan (*gap*) yang mereka jumpai di lapangan dengan diperoleh di bangku kuliah. Dengan demikian mahasiswa diharapkan mampu untuk mngembangkan keterampilan tertentu yang tidak diperoleh di kampus.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

Tujuan khusus kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah:

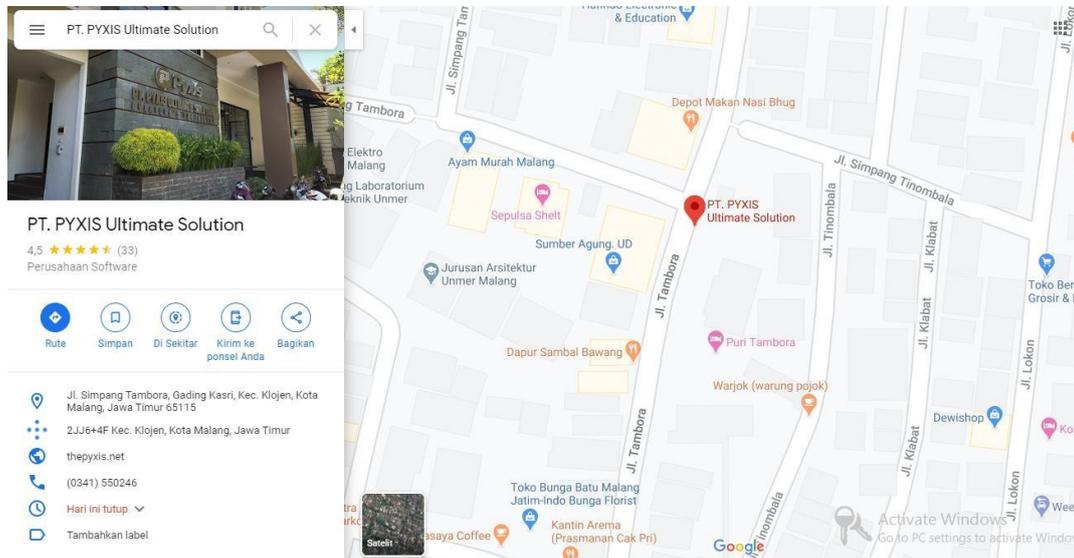
1. Melatih para mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan, dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya mengikuti perkembangan ipteks.
2. Menambah kesempatan bagi mahasiswa memantapkan keterampilan dan pengetahuannya untuk menambah kepercayaan dan kematangan dirinya.
3. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap lingkungan kerjanya.
4. Melatih para mahasiswa berfikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan cara memberi komentar logis terhadap kegiatan yang dikerjakan dalam bentuk laporan kegiatan.

1.2.3 Manfaat PKL

Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa adalah supaya mahasiswa dapat memaksimalkan pengetahuan dan keterampilan dalam pembuatan desain sistem yang baik. Sedangkan manfaat bagi perusahaan dalam pembuatan desain sistem yang baik dapat membantu *programmer* dalam membangun sebuah perangkat lunak. Dengan dibuatnya perancangan desain sistem informasi alur sistem yang akan dibangun mudah dipahami serta mudah diimplementasikan dalam proses pembangunan sistem kedepannya.

1.3 Lokasi dan Waktu Kerja

Lokasi kegiatan praktik kerja lapangan adalah di kantor PT Pyxis Ultimate Solution yang beralamat di Jalan Tambora No. 15, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan di PT Pyxis Ultimate Solution, pada tanggal 5 Oktober 2020 sampai dengan 8 Januari 2021 pada hari kerja kantor, yaitu hari Senin sampai Jumat mulai pukul 08.00 WIB sampai 17.00 WIB. Berikut merupakan peta lokasi kantor PT Pyxis Ultimate Solution.



Gambar 1.1 Peta lokasi kantor PT PYXIS Ultimate Solution

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Metode Pelaksanaan Pembimbingan dengan Pembimbing Lapang adalah sebagai berikut :

a. Diskusi dan Anaisa Kebutuhan

Melakukan diskusi dengan pembimbing lapang dan IT Support membahas mengenai gambaran alur sistem yang akan dibuat dan menganalisa kebutuhan sistem yang akan di kerjakan. Dari diskusi yang telah dilakukan didapatkan hasil data-data yang dibutuhkan untuk proses pembuatan sistem.

b. Desain dan Pemodelan Sistem

Setelah mengetahui kebutuhan sistem yang akan dibuat, maka tahapan yang dilakukan selanjutnya yaitu membuat desain atau pemodelan sistem sebagai kerangka kerja yang nantinya akan diterapkan dalam proses pembuatan sistem.

c. Implementasi

Menerapkan desain yang telah dirancang dan alur sistem yang telah dikembangkan sesuai dengan hasil diskusi dan analisa kebutuhan yang didapat sebelumnya.

1.4.2 Metode Pelaksanaan Pembimbingan dengan Dosen Pembimbing adalah sebagai berikut :

- a. Identifikasi masalah untuk menentukan judul laporan PKL (Praktik Kerja Lapang).
- b. Konsultasi tentang penulisan laporan Praktik Kerja Lapang(PKL).