

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Kerja Profesi**

Di Zaman globalisasi seperti ini dunia teknologi dan informasi berkembang dengan sangat pesat sekali, teknologi menjadi kebutuhan manusia setiap harinya dalam melakukan kegiatannya. Ditambah dengan hadirnya teknologi dan informasi yang semakin berkembang dan berperan penting dalam dunia pekerjaan. Dengan menggunakan piranti yang tepat maka akan dihasilkan informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan sehingga keputusan bisa diambil dengan cepat.

Internet adalah sebuah jaringan online internasional/Global tanpa batas yang menyediakan informasi tanpa batas. Perkembangan teknologi sekarang ini menyebabkan setiap perusahaan harus memiliki perencanaan dan pengelolaan yang baik agar dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Kualitas layanan merupakan salah satu yang sangat penting dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan perhatian dan layanan yang tinggi. Pelayanan yang bagus dapat memberikan keselarasan dalam kebutuhan pelanggan.

Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga bagi sebuah perusahaan karena itu mempertahankan pelanggan dan memberikan kepuasan pada pelanggan dan menjalin hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan konsumen/pelanggan menjadi sebuah keharusan di dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam hal ini adalah E-commerce.

Ditengah persaingan usaha e-commerce saat ini harus mempertahankan untuk mencari peluang dengan memanfaatkan keunggulan yang dimiliki perusahaan agar mereka dapat tetap bertahan pada usahanya. Ini salah satu cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan dalam membangun loyalitas pelanggan dengan mempertahankan pelanggan yang ada sehingga mereka loyal dan tidak

pindah ke perusahaan lain. Untuk membangun loyalitas pelanggan maka perlu adanya strategi bisnis yang dilakukan tentunya dengan Desain Web yang menarik.

Perancangan Desain UI/UX Crm Inspeksi Mobil Olx Autos Pt.Tokobagus merupakan suatu konsep untuk membantu perusahaan dengan menggunakan teknologi, Untuk menambah kualitas website agar terlihat menarik sehingga user bisa dengan mudah mendaftar dalam web yang dibuat dan mendapat informasi lengkap di dalam website tersebut.

Dengan adanya konsep Perancangan Desain UI/UX Crm Website Inspeksi Mobil OLX Autos PT.Tokobagus dan konsep pelayanan pelanggan yang baik, penelitian ini berguna untuk membantu dalam menciptakan salah satu sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis *Customer Relationship management (CRM)* dan membantu membangun pusat informasi pelayanan pelanggan. Untuk pelaksanaan kerja praktek dilakukan di kantor tempat Praktikan bekerja Pt Tokobagus mungkin orang-orang lebih kenal dengan nama OLX Indonesia atau OLX Autos.

## **1.2 Tujuan Kerja Profesi**

Maksud Dari Kerja Profesi ini adalah memberikan gambaran pada Praktikan untuk belajar hal yang baru dan yang belum pernah Praktikan pelajari selama Praktikan bekerja dan dipelajari dalam perkuliahan Yaitu UI/UX Desain suatu website yang baru juga untuk Praktikan dan diberikan kepercayaan untuk merubah Website inspeksi mobil menjadi baru.

Banyak yang Praktikan pelajari dari Kerja profesi ini Mulai dari Pengaturan jadwal meeting dengan Vendor dan dan berdiskusi tentang pembuatan Desain yang akan Praktikan kerjakan bersama Vendor yang sudah ditunjuk oleh OLX Autos Banyak sekali yang Praktikan pelajari dari pekerjaan baru yang dipercayakan kepada seya ini mulai dari Harus tau Interaksi User & Device dan praktikan harus mendesain Website komputer dan Mobile Website dalam UI/UX Design.

Dengan Adanya Kerja Profesi ini maka Praktikan mengetahui apa itu UI/UX Design dalam Website agar Pengguna yang membuka website OLX Autos inspeksi mobil menjadi puas dan menjadi lebih mudah dalam mengakses website inspeksi mobil ini. Tidak hanya itu Praktikan juga belajar bagaimana UI/UX Design ini bisa memberikan informasi yang cukup kepada pengguna dengan hanya membuka website inspeksi mobil ini. Untuk melihat *website* inspeksi mobil yang terbaru silakan membuka Link berikut: [INSPEKSI MOBIL OLX AUTOS](#)

### **1.3 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi**

Pelajaran Yang praktikan dapat dari masalah yang ada adalah banyak sekali pelajaran mulai dari kepercayaan manager untuk membantu desain inspeksi mobil dan cara handle suatu masalah yang timbul dalam hal ini adalah masalah target dan pembuatan Desain inspeksi mobil yang sudah 100% jadi. Pembelajaran UI/UX Desain pada perkuliahan Sistem informasi di kampus UPJ ini membantu Praktikan dalam beradaptasi dalam pembuatan Desain yang diinginkan perusahaan tentunya dengan vendor yang membuat website yang OLX Autos inginkan. Pembelajaran Online di kampus UPJ Membuat Praktikan menjadi lebih mudah karena Praktikan mempunyai waktu yang lebih flexible dalam membuat website inspeksi mobil yang waktu itu hanya mempunyai waktu 1-2 bulan saja karena website sudah jadi praktikan hanya memodif beberapa bagian saja yang mudah di gunakan penggunaannya sehingga pengguna menjadi nyaman dalam menggunakan website inspeksi mobil untuk mendaftarkan mobilnya.

### **1.4 Tempat Kerja Profesi**

Tempat kerja profesi di kantor tempat Praktikan bekerja bernama OLX Group Praktikan sudah 6 tahun bekerja di perusahaan tersebut , OLX Adalah Situs jual beli online punya banyak peminatnya sekarang ini. Hal ini karena situs jual beli online lebih memudahkan penjual dan pembeli dalam

berbelanja. Keduanya (penjual dan pembeli) sudah tidak perlu lagi saling bertemu bertatap muka untuk melakukan transaksi jual beli. Hanya dengan memajang foto dan mencantumkan deskripsi yang lengkap, penjual dapat menjual dagangan dan pembeli bisa mendapat informasi tentang barang atau jasa yang akan dibelinya. Banyak situs jual beli online yang populer di Indonesia. Salah satunya adalah OLX Indonesia.

Sektor bisnis dari OLX adalah C2C pembelian dengan cara tatap muka atau COD dengan sektor-sektor orang-orang yang menjual barang-barang bekas yang sudah tidak terpakai, bukan hanya barang bekas saja tetapi bisa beriklan properti dan otomotif juga di website ini jadi semua orang tidak hanya bisa menjual barang-barang bekas saja di website Olx Indonesia ini.

Dikarenakan OLX Indonesia Mengakuisisi Belimobilgue.Com Maka website Beli Mobil Gue kini berubah menjadi OLX Autos dan sekarang berfokus pada otomotif mulai dari jual beli mobil dan pengecekan mobil atau Inspeksi Mobil, Home Inspection dan semua hal yang berhubungan dengan otomotif bahkan kedepannya OLX Autos ini akan melebarkan sayapnya dengan bekerja sama dengan dealer-dealer mobil lokal dalam penjualan mobil dan pengecekan mobil di showroom dealer rekanan OLX Autos.

Dalam hal ini pengembangan bisnis kini menjadi Pusatnya otomotif dan menjadi Website pembelian dan penjualan mobil bekas terbesar di indonesia. Bahkan untuk mengembangkan bisnis nya OLX Autos akan buka di luar pulau jawa dalam waktu dekat ini dan agar menjadi website nomor satu di indonesia olx autos juga memberikan service yang baik untuk pelayanannya.

### **1.5 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi**

Sesuai dengan persyaratan Kuliah Kerja Profesi yang diberikan PT.TokoBagus (OLX GROUP) , terdapat kesepakatan:

1. Lama Pelaksanaan : 3 Bulan

2. Periode : 1 Juni 2021 – 30 Agustus 2021
3. Hari Kerja : Senin s.d Jum'at
4. Jam Kerja : 09.00 WIB – 18.00 WIB

Lokasi Pelaksanaan Kerja Profesi

Institusi yang dituju adalah :

1. Nama Institusi : PT.TokoBagus (OLX GROUP)
2. Departemen : CMB Inspeksi Mobil
3. Alamat : Jl. Ampera Raya No.135, RT.5/RW.10, Ragunan, Kec. Ps. Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 125604.  
Homepage : <https://www.olx.co.id/>



Gambar 1.1 Id Card Olx Autos