

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Profesi

Dalam era digital yang terus berkembang, banyak perusahaan e-commerce menghadapi persaingan yang semakin ketat untuk mempertahankan dan memikat pelanggan. Salah satu faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan pangsa pasar adalah pelayanan pelanggan yang efisien dan responsif. Sumber daya manusia juga sangat penting dalam menjalankan berbagai kegiatan ekonomi, terutama dalam sektor teknologi.

Sumber daya manusia yang berkualitas harus memiliki pemahaman dan pengalaman praktis dalam lingkungan kerja nyata. Salah satu kegiatan yang memberikan wawasan kepada mahasiswa yang sedang mengejar pendidikan tinggi tentang dunia kerja sebenarnya adalah Kerja Profesi (KP). Kerja Profesi diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengumpulkan pengalaman dalam dunia perusahaan, dan menerapkan pengetahuan yang telah mereka peroleh selama proses pendidikan. Banyak perguruan tinggi, termasuk Universitas Pembangunan Jaya, menyediakan program untuk melaksanakan Kerja Profesi ini.

Salah satu kunci dalam mengelola hubungan pelanggan adalah menggunakan sistem CRM (Customer Relationship Management), yang membantu memahami kebutuhan pelanggan, meningkatkan pelayanan, dan mempererat hubungan dengan pelanggan.

Profesi customer support melibatkan individu atau tim yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan untuk memberikan dukungan, menanggapi pertanyaan, menyelesaikan masalah, dan memberikan informasi terkait produk atau layanan perusahaan. Seorang customer support perlu memiliki keterampilan komunikasi yang kuat, kemampuan untuk memahami dan mengatasi masalah dengan efektif, tingkat empati yang tinggi, pengetahuan mendalam tentang produk, dan kemampuan manajemen waktu. Selain itu, biasanya menggunakan teknologi seperti perangkat lunak dukungan pelanggan dan sistem CRM untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan pengalaman pelanggan yang positif. Profesi ini berperan penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang baik antara pelanggan dan perusahaan.

Aplikasi live chat merupakan salah satu alat atau fitur yang dapat dimanfaatkan dalam kerangka kerja CRM yang digunakan Customer Support. Aplikasi live chat memungkinkan perusahaan berinteraksi secara waktu nyata dengan pelanggan, memungkinkan pelanggan untuk bertanya atau memberikan masukan secara langsung melalui situs web atau aplikasi. Walaupun aplikasi live chat memiliki peran penting dalam berkomunikasi dengan pelanggan, dalam skala yang lebih besar, pengelolaan hubungan pelanggan tidak dapat hanya bergantung pada aplikasi live chat itu sendiri. Dalam konteks CRM, data yang berasal dari berbagai sumber, termasuk interaksi melalui live chat, digabungkan dan dikelola untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku pelanggan, preferensi, dan hubungan pelanggan dengan perusahaan.

Gamedia.com melakukan penjualan melalui *online store* melalui website www.gamedia.com dan Aplikasi Gamedia yang dimana proses serta transaksi yang dilakukan oleh *customer* melalui website dan Aplikasi. Bagian customer support bertugas untuk memberikan bantuan, menjawab pertanyaan, dan menangani masalah yang mungkin dihadapi pelanggan serta berkontribusi secara signifikan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menjaga reputasi perusahaan.

Menjalankan Kerja profesi di PT Gamedia.com sebagai customer support praktikan mendapatkan kesempatan untuk mempelajari cara memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan, memastikan kepuasan pelanggan dan kelancaran operasi bisnis.

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui peran customer support pada sistem CRM terhadap pengelolaan data pelanggan pada Gamedia.com dengan fokus pada kebutuhan pelanggan, proses pelayanan pelanggan, dan integrasi sistem CRM untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pelanggan. Hasil analisis ini akan memberikan wawasan berharga kepada pemangku kepentingan, manajemen, dan tim customer support, serta akan mencakup temuan kunci dan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan pencapaian tujuan bisnis yang lebih tinggi dalam lingkungan kompetitif dan berubah-ubah. Serta laporan kerja profesi di Gamedia.com bagian customer support juga dapat memotivasi mahasiswa lain yang ingin mengejar karir di sektor retail atau e-commerce.

1.2. Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Dengan berpartisipasi dalam kerja praktek, praktikan dapat merasakan bagaimana konsep-konsep teoritis mengintegrasikan diri ke dalam lingkungan kerja sehari-hari. Hal ini tidak hanya memberikan pengalaman berharga, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan dan peluang yang ada dalam dunia kerja yang kompetitif. Selain itu, praktikan juga dapat memperluas jaringan profesional mereka dan membuka peluang untuk pengembangan karier di masa depan.

Maksud dari kerja profesi di PT Gramedia.com sebagai customer support dalam adalah untuk memberikan pengalaman kepada praktikan dalam pemahaman mendalam tentang bagaimana peran customer support terhadap sistem CRM beroperasi dalam lingkungan nyata dan berpartisipasi dalam operasi sehari-hari tim customer support di sebuah perusahaan

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi.

Adapun tujuan dari Kerja Praktek ini adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan analisa terhadap proses sistem CRM pada bagian Customer Support.
- b. Meningkatkan keahlian dan keterampilan melalui pemecahan masalah dalam kerja praktek.
- c. Memberikan praktikan kesempatan menerapkan teori yang telah diperoleh dan dipelajari selama kuliah untuk diterapkan di dalam dunia kerja.
- d. memperluas pengetahuan praktikan wawasan mengenai CRM dalam dunia kerja.

1.3. Tempat Kerja Profesi

Gramedia.com yang berlokasi pada Gramedia Matraman Jl. Matraman Raya No.46-50, Kb. Manggis, Kec. Matraman, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13150 yang dipilih oleh praktikan untuk melakukan kegiatan Kerja Praktik. Dalam Kerja Praktik ini praktikan ditempatkan di bagian Customer Support.



Gambar 1.1 Lokasi Praktikan Melaksanakan Kerja Profesi

1.4. Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Praktik Kerja Profesi dilaksanakan minimal selama 400 jam atau sekitar 3 bulan. Praktikan bekerja selama 9 jam kerja penuh. Kerja Profesi dilakukan di Gramedia.com, Waktu pelaksanaan Kerja Profesi mengikuti jam operasional yang berlaku dari perusahaan yaitu Senin sampai Minggu dan untuk divisi Customer support 5 hari kerja dalam seminggu dan libur 2 hari. Jam kerja mulai pukul 09:00 sampai 18:00

WIB. dengan waktu istirahat selama 60 menit pada pukul 12:00-13:00.
 Kerja profesi praktikan dimulai pada tanggal 22 Juni 2023 dan berakhir
 pada tanggal 4 September 2023.

Table 2.1 Timeline Kerja Profesi

No.	Kegiatan	Bulan												
		Juni		Juli				Agustus				September		
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
1	Melakukan interaksi chat dengan Pelanggan													
2	Melakukan follow up ke divisi terkait													
3	Membalas chat sosial media													
4	Mengerjakan Broadcast pesan													
5	Mengerjakan Laporan data pelanggan													
6	Memberikan hasil report data pelanggan ke Tim CRM													