

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Riau dan Kepulauan Riau (UID RKR) mengelola berbagai aktivitas pelanggan yang dipantau melalui data Customer Relationship Management (CRM). Data CRM, seperti close won dan kegiatan pemasaran, sangat krusial sebagai acuan evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan bidang Niaga. Namun, pemantauan data saat ini belum terintegrasi karena masih mengandalkan pembaruan dokumen Microsoft Excel secara manual. Metode ini menyulitkan pemantauan secara langsung, tidak memiliki visualisasi tren, dan menghambat transparansi informasi akibat tersebarnya dokumen secara terpisah (Andaman et al., 2025).

Untuk mengatasi kendala tersebut, dirancanglah sebuah dashboard monitoring CRM berbasis website yang mengintegrasikan Google Sheets sebagai sumber data utama. Integrasi ini mampu memangkas waktu pemrosesan secara signifikan dan meningkatkan akurasi data dibandingkan metode konvensional (Maulana & Wismarini, 2026). Sistem

pemantauan ini dibangun menggunakan pustaka React.js dan build tool Vite untuk menghasilkan pengelolaan data terstruktur serta penyampaian informasi yang optimal (Muhammad et al., 2022).

Pengembangan pada kerja praktik ini difokuskan secara khusus pada komponen monitoring dan perancangan User Interface (UI) untuk sub-menu CRM. Antarmuka dirancang secara rapi dan profesional guna menghindari tata letak yang berantakan, mencakup penyajian tabel interaktif, grafik analitik, sidebar navigasi, fitur pencarian, ekspor gambar, hingga sistem notifikasi. Kehadiran dashboard monitoring ini diharapkan mampu mentransformasi pelaporan CRM manual menjadi sistem terpusat yang efisien, mempercepat pembacaan data, dan mendukung manajemen PLN UID RKR dalam mengambil keputusan berdasarkan informasi yang akurat dan terkini.

1.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

Waktu Pelaksanaan : 26 Februari 2026 – 26 Juni 2026

Jam Kerja : 07.30 – 16.30

Tempat : PT PLN (Persero) UID Riau dan Kepulauan Riau

Alamat : Jl. Musyawarah RT. 01/RW.
09 Kelurahan Labuh Baru
Barat, Kecamatan Payung
Sekaki, Pekanbaru, Riau

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktik yang ingin dicapai yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

- 1) Memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk kelulusan pada mata kuliah Kerja Praktik di Program Studi Teknik Informatika.
- 2) Memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa dalam lingkungan industri, khususnya dalam proses pengembangan dan implementasi sistem informasi berbasis website.
- 3) Menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, terutama di bidang pengembangan aplikasi web berbasis framework Laravel (backend) dan pustaka React.js berskala modern menggunakan vite (frontend), ke dalam kegiatan di perusahaan.

- 4) Mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam merancang dan membangun sistem monitoring berbasis website yang mampu mendukung penyelesaian permasalahan operasional di lingkungan kerja secara efisien.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Memahami proses bisnis pengelolaan dan pemantauan data Customer Relationship Management (CRM) pada bidang Niaga di PT PLN (Persero) UID Riau dan Kepulauan Riau.
- 2) Menganalisis kebutuhan pengguna serta permasalahan yang terjadi pada proses pengelolaan dan monitoring data kinerja CRM yang selama ini masih dilakukan secara manual menggunakan spreadsheet terpisah dan belum terintegrasi secara optimal.
- 3) Merancang dan membangun komponen dashboard monitoring CRM berbasis website menggunakan framework Laravel dan pustaka React (Vite.js) untuk mendukung pemantauan serta evaluasi kinerja secara terpusat.
- 4) Meningkatkan kemampuan teknis mahasiswa dalam pengembangan aplikasi web full-stack, perancangan

antarmuka (User Interface) yang rapi dan terstruktur, serta integrasi sumber data menggunakan Google Sheets maupun REST API.

1.4 Manfaat

Kerja Praktik yang dilakukan memiliki manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Perusahaan

- 1) Membantu PT PLN (Persero) UID Riau dan Kepulauan Riau dalam mengelola dan memantau data kinerja Customer Relationship Management (CRM) secara lebih terpusat dan terstruktur melalui dashboard monitoring berbasis website.
- 2) Mempermudah proses pemantauan, pencarian, dan pengelolaan indikator kinerja CRM sehingga informasi aktivitas pemasaran dan penjualan dapat diakses dengan lebih cepat dan akurat.
- 3) Meningkatkan efisiensi operasional dalam proses monitoring data CRM melalui penyajian antarmuka (UI) yang rapi, terintegrasi, dan mudah digunakan oleh pengguna.
- 4) Mendukung proses evaluasi kinerja bidang Niaga dan pengambilan keputusan manajerial dengan

menyediakan visualisasi data CRM yang tersaji secara sistematis, komprehensif, dan terkini.

1.4.2 Bagi Mahasiswa / Institusi

- 1) Memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa dalam lingkungan industri, khususnya dalam proses pengembangan dan implementasi sistem informasi berbasis website.
- 2) Meningkatkan kemampuan teknis mahasiswa dalam pengembangan aplikasi web, pengelolaan basis data, serta penerapan konsep rekayasa perangkat lunak dalam proyek nyata.
- 3) Melatih mahasiswa dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja dan merancang solusi berbasis teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 4) Mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam bekerja secara mandiri maupun dalam tim, serta beradaptasi dengan budaya kerja profesional di lingkungan perusahaan.
- 5) Membantu Politeknik Caltex Riau dalam memperkuat hubungan kerja sama dengan instansi tempat pelaksanaan Kerja Praktik serta meningkatkan

kualitas pembelajaran yang berorientasi pada kebutuhan industri.