

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Zaman globalisasi saat ini, membutuhkan sesuatu yang efektif dalam mendapatkan informasi seperti teknologi bagi masyarakat Indonesia, baik pemerintah ataupun para swasta. Hal ini dimanfaatkan oleh para pemasar dalam memasarkan produknya melalui program pemasaran yang akan diterapkan dengan media teknologi yang ada pada saat ini (Kotler dan Amstrong (2017)).

Jika pemasar memahami kebutuhan pelanggan dengan baik mengembangkan produk yang mempunyai nilai superior dan menetapkan harga, mendistribusikan, dan mempromosikan produknya dengan efektif, produk-produk ini akan terjual dengan mudah.

Dengan demikian aktivitas pemasaran harus dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan perusahaan dalam menggunakan setiap kesempatan atau peluang yang ada. Menurut Kotler dan Keller (2015) perusahaan dapat menggunakan saluran langsung kepada konsumen untuk menjangkau dan mengirimkan barang dan jasa kepada pelanggan tanpa menggunakan perantara pemasaran. Pemasaran langsung dapat menggunakan sejumlah saluran untuk menjangkau calon pelanggan perorangan, seperti surat langsung, pemasaran katalog, telemarketing, dan situs web. Perusahaan sering mencari respon terukur, umumnya pesanan pelanggan, melalui pemasaran pesanan langsung (*direct-order-marketing*).

Berkembangnya teknologi yang semakin canggih, kini PT Lorus Cellular dapat melakukan komunikasi kemasyarakat, baik dan cepat dengan menggunakan beberapa media massa seperti: brosur, koran, majalah, maupun media lainnya seperti handphone, *computer*, media sosial, dan lain-lain. Dengan beberapa media tersebut, PT Lorus Cellular dapat melakukan kegiatan promosi melalui media pemasaran langsung (*direct marketing*). Dengan database yang rinci, perusahaan mampu menghantarkan penawaran produk kepada konsumen secara individu maupun berkelompok atau yang sering dikenal dengan istilah *co-client*.

Dengan database perusahaan menggunakan *telemarketing*, dapat membantu *relationship* yang kuat agar konsumen loyal terhadap perusahaan. Perusahaan dapat menghimbau konsumen untuk melakukan konsultasi kepada perusahaan sebelum melakukan pembelian secara langsung dalam waktu dekat maupun lama. Sehingga dapat melancarkan adanya pembelian dan mempermudah perusahaan untuk mencari produk *Handphone* terbaik yang dibutuhkan oleh konsumen. Dengan data dan informasi yang didapat serta diolah dengan baik diharapkan dapat memberikan dampak positif, dan juga bisa dijadikan referensi serta dapat juga memberikan manfaat bagi perusahaan untuk dapat mengembangkan kegiatan promosi yang dilakukan oleh PT Lorus Celluler tersebut.

Namun di saat pandemi *Covid-19*, perlu diadakan adaptasi kebiasaan baru oleh para pemasar khususnya PT Lorus Cellular Patimura Kota Padang. Hal yang dilakukan oleh PT Lorus Cellular Patimura Kota Padang yaitu melalui media teknologi berupa program aplikasi yang ada di PT Lorus Cellular bernama *Lorus Pro Ultimate*.

Saat ini, eksistensi *e-commerce* dapat dijadikan sebagai alternatif strategi pemasaran yang dapat berpengaruh pada peningkatan ekonomi suatu perusahaan. Menurut Survei yang dipublikasikan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia 2017), tingkat persentase terbesar dalam penetrasi pengguna internet sebanyak 143,26 juta jiwa atau 54,68% dari total populasi Indonesia. Penggunaan internet memiliki perkembangan yang sangat nyata setiap tahunnya, dimana tahun 2017 ini jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta jiwa dibandingkan pada tahun 2016 yang mencapai 132,7 juta jiwa. Melihat perkembangan *e-commerce* yang semakin pesat, PT Lorus Cellular memutuskan memanfaatkan karakter masyarakat Indonesia yang sudah mengerti dengan teknologi yang cukup untuk peningkatan pendapatan perusahaan. Salah satu strategi pemasaran yang telah dilakukan oleh PT Lorus Cellular adalah dengan aplikasi *Lorus Pro Ultimate*.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Efektivitas Melalui Aplikasi *Lorus Pro Ultimate* (LPU) Untuk Karyawan Selama Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kantor Pusat PT Lorus Cellular Patimura Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dibahas sebagai berikut: Bagaimana Efektivitas Melalui Aplikasi *Lorus Pro Ultimate* (LPU) Untuk Karyawan Selama Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kantor Pusat PT Lorus Cellular Patimura Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Melalui Aplikasi Lorus *Pro Ultimate* (LPU) Untuk Karyawan Selama Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kantor Pusat PT Lorus *Cellular* Patimura Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, bagi PT Lorus *Cellular* Patimura Kota Padang, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menyelesaikan suatu masalah yang terjadi pada PT Lorus *Cellular* Patimura Kota Padang, untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi tersebut dan juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam kemajuan PT Lorus *Cellular* Patimura Kota Padang.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini berguna sebagai informasi kepada pembaca dan diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi kepada pembaca dalam menambah wawasan.

Bagi perusahaan, manfaat penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan memberikan sumbangan terhadap penelitian serupa mengenai Efektivitas Melalui Aplikasi Lorus *Pro Ultimate* (LPU) Untuk Karyawan Selama Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kantor Pusat PT.Lorus Cellular Patimura Kota Padang.

1.5 Metode Penelitian

Untuk memperoleh data dan bahan yang dibutuhkan dalam rangka penelitian ini, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut:

a. Wawancara

Melakukan pengumpulan data dan informasi dengan cara tanya jawab kepada pihak perusahaan dan perwakilannya untuk mengetahui informasi struktur, dan tatacara kegiatan promosi yang dilakukan PT Lorus Celluler patimura kota padang pada saat adaptasi kebiasaan baru.

b. Observasi

Metode observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung di lapangan. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian.

Metode observasi bisa dikatakan merupakan kegiatan yang meliputi pencacatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Pada tahap awal metode observasi dilakukan secara umum, penulis mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya penulis harus melakukan observasi yang terfokus, yaitu mulai menyempitkan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku hubungan yang terus menerus terjadi.

Terdapat dua jenis metode observasi : Pertama, observasi partisipan, yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara terlibat langsung dalam interaksi dengan objek penelitiannya. Dengan kata lain, peneliti ikut berpartisipasi sebagai anggota kelompok yang diteliti. kedua, observasi non partisipan, yaitu peneliti melakukan penelitian dengan cara tidak melibatkan dirinya dalam interaksi dengan objek penelitian.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian dilaksanakan pada kantor pusat PT Lorus Celluler kota Padang Jalan Patimura No. 5 Kampung Jao, Padang Barat. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 40 hari kerja. Dari tanggal 14 Januari 2021 sampai 1 Maret 2021.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini yaitu penulis melakukan pembahasan yang berhubungan tentang Efektivitas Melalui Aplikasi Lorus *Pro Ultimate* (LPU) Untuk Karyawan Selama Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kantor Pusat PT.Lorus Cellular Patimura Kota Padang.

1.8 Sistematika Penulisan

Agar dapat memperoleh gambaran yang jelas untuk isi laporan proposal ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dengan perincian sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, beserta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori penelitian yang berisikan bagaimana mengenai Efektivitas Melalui Aplikasi *Lorus Pro Ultimate* (LPU) Untuk Karyawan Selama Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kantor Pusat PT *Lorus Cellular* Patimura Kota Padang. Konsep-konsep tersebut mengacu pada literatur yang valid baik buku teks/buku jurnal/buku ilmiah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum PT *Lorus Cellular* Patimura Kota Padang yang meliputi sejarah singkat PT *Lorus Cellular* Patimura Kota Padang, struktur organisasi dan ruang lingkup kegiatan PT *Lorus Cellular* Kantor Pusat Patimura Kota Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Merupakan uraian dari Efektivitas Melalui Aplikasi *Lorus Pro Ultimate* (LPU) Untuk Karyawan Selama Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Kantor Pusat PT *Lorus Cellular*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup yang memberikan suatu kesimpulan dan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan pada perusahaan PT *Lorus Cellular* Kantor Pusat Patimura Kota Padang

