

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada proyek pengembangan aplikasi, terdapat sejumlah proses yang berperan penting dalam mendukung keberhasilan proyek *IT* [1]. Beberapa diantaranya ialah proses analisa sistem, proses pengujian terhadap sistem dan proses pembuatan dokumen yang menjadi ruang lingkup kerja dari *Quality Assurance* di departemen *IT SSO (Information Technology Shared Service Operation)* [2]. Analisa sistem dan pembuatan sejumlah dokumen seperti pembuatan *Business Requirement Document (BRD)*, pembuatan dokumen *User Acceptance Testing (UAT) checklist*, dan pembuatan *user manual* berperan esensial dalam memenuhi kebutuhan klien yang menjadi tujuan dari proyek *IT* [3]. Dengan definisi yang jelas terhadap kebutuhan klien dan proyek melalui dokumen tersebut, *stakeholder* dapat mengambil keputusan secara lebih efektif dan efisien [4]. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi keberhasilan dari proyek *IT*. Meninjau pentingnya tanggung jawab dalam melakukan analisa sistem dan pembuatan dokumen tersebut, *Quality Assurance* dinilai berperan penting dalam menunjang keberhasilan sebuah proyek baik dari sisi bisnis maupun sisi teknis. Melihat peran *Quality Assurance* yang cukup fundamental tersebut, maka diputuskan untuk dilakukannya program kerja magang (*internship*) dalam bidang *Quality Assurance*.

Program kerja magang adalah program pembelajaran di lapangan yang dilakukan dengan mengintegrasikan pengetahuan konseptual secara teoritis dan praktik sebagai upaya pengembangan kemampuan dan kualitas sumber daya

manusia agar mampu bersaing di dunia industri [5], [6]. Program kerja magang ini tidak hanya meningkatkan kemampuan pelajar secara personal, tetapi juga mengasah kemampuan dan pengalaman profesional di dunia kerja [7]. Oleh karena itu, sejumlah institusi pendidikan menyadari pentingnya penerapan program kerja magang sebagai bagian dari kurikulum pendidikan [8]. Sebagai upaya untuk memenuhi mata kuliah kerja magang yang merupakan bagian dari kurikulum pendidikan, serta untuk pengembangan *hard skill* maupun *soft skill*, maka dilakukan program kerja magang di PT Infomedia Nusantara.

PT Infomedia Nusantara adalah *market leader* dalam industri penyedia layanan *Customer Relationship Management (CRM)* dengan pengalaman lebih dari dua dekade di Indonesia [9]. Perusahaan ini merupakan perusahaan bagian dari Telkom Group yang berfokus pada layanan *Business Process Outsourcing* yang meliputi penyediaan layanan manajemen hubungan pelanggan, manajemen proses bisnis, dan manajemen layanan teknologi informasi [9], [10]. Adapun sebagian besar dari proyek *IT* yang dikembangkan oleh PT Infomedia Nusantara berkaitan dengan proses perancangan dan pengembangan aplikasi baik berbasis *mobile* maupun *website*. Tentunya, dalam proses perancangan dan pengembangan aplikasi tersebut, tidak terlepas dari peranan *Quality Assurance* yang bertanggung jawab dalam melakukan analisa sistem, melakukan pengujian terhadap sistem, dan melakukan pembuatan dokumen sebagai pendukung proses bisnis dan proses pengembangan aplikasi. Saat ini, perusahaan membutuhkan seseorang yang berkomitmen dalam membantu sejumlah pekerjaan yang berkaitan dengan *Quality Assurance* di departemen *IT SSO*. Oleh karena itu, PT Infomedia Nusantara

melakukan perekrutan sebagai *Quality Assurance Intern* untuk membantu pekerjaan tersebut.

1.2. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang

Praktik kerja magang dimaksudkan sebagai salah satu syarat kelulusan guna menyelesaikan program strata satu di Universitas Multimedia Nusantara. Program kerja magang ini juga memiliki maksud agar mahasiswa mampu menggali dan mengembangkan potensi diri dengan mengimplementasikan kemampuan teoritis dan praktik pada dunia kerja. Adanya program ini diharapkan dapat menjadi media bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman yang dapat dijadikan modal untuk terjun ke dunia kerja.

Bagi mahasiswa, pelaksanaan kerja magang memiliki tujuan, antara lain sebagai berikut.

1. Memperoleh pengalaman serta pengetahuan baru di dunia kerja, khususnya terkait *flow* sistem yang digunakan sebagai solusi bisnis.
2. Menerapkan pengetahuan yang didapatkan selama proses perkuliahan dalam dunia kerja seperti penerapan pengetahuan mengenai *user interface* maupun alur kerja sistem atau proses bisnis.
3. Membangun dan memperluas relasi dalam dunia kerja
4. Meningkatkan kemampuan *soft skill* seperti kemampuan berpikir kritis, sikap proaktif dalam mempelajari hal baru, dan kemampuan berkomunikasi secara interpersonal.

5. Memastikan aplikasi yang dikembangkan berfungsi sebagaimana mestinya dengan melakukan proses *User Acceptance Testing (UAT)* dan mendokumentasikan proses dalam dokumen *User Acceptance Testing (UAT) checklist*.
6. Memahami proses bisnis yang digunakan dalam pengembangan aplikasi dan menerjemahkannya dalam dokumen *Business Requirement Document (BRD)*.
7. Memahami cara kerja aplikasi dan melakukan pembuatan dokumen *user manual* untuk menunjang penggunaan aplikasi oleh *end-user*.

Bagi perusahaan, pelaksanaan kerja magang memiliki tujuan, yaitu sebagai berikut.

1. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengetahui, belajar, dan beradaptasi di lingkungan kerja melalui program magang.
2. Membantu PT Infomedia Nusantara khususnya dalam pekerjaan yang berkaitan dengan *Quality Assurance* di departemen *IT SSO*.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Kerja magang dilaksanakan secara *online* di PT Infomedia Nusantara yang berlokasi di Jalan RS Fatmawati 77 – 81, Kebayoran Baru, Cipete Utara, Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Praktik kerja magang tersebut dilaksanakan selama 2 bulan yakni sejak tanggal 30 Agustus 2021 hingga tanggal 25 Oktober 2021. Jadwal magang dilakukan pada perusahaan

tersebut ialah dari hari Senin hingga Jumat dengan jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB untuk setiap harinya.

Secara garis besar, selama periode 2 bulan pelaksanaan program kerja magang dilakukan pekerjaan sebagaimana dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Timeline Kerja Magang

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (Minggu)							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Pengenalan aplikasi TokoPerhutani	■							
2.	Pembuatan dokumen <i>User Acceptance Testing (UAT)</i> untuk aplikasi TokoPerhutani	■		■	■				
3.	Pembuatan dokumen <i>user manual</i> TokoPerhutani		■	■					
4.	Pembuatan <i>Business Requirement Document</i> TokoPerhutani					■	■	■	
5.	Pengenalan aplikasi Dashboard PDAM dan pembuatan <i>user manual</i> aplikasi Dashboard PDAM		■	■	■				
6.	Pengenalan Portal Diana dan pembuatan <i>user manual</i> Portal Diana							■	
7.	Pengenalan Portal FCBP01 dan pembuatan <i>user manual</i> aplikasi FCBP01								■

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kerja magang dilakukan dengan mengacu pada prosedur yang telah ditentukan oleh universitas dan perusahaan. Prosedur tersebut terdiri atas

prosedur *pre-internship*, prosedur *internship*, dan prosedur *post internship* di PT Infomedia Nusantara. Prosedur *pre-internship* mencakup proses berikut.

1. Pelamaran kerja magang sebagai *Quality Assurance Intern* di departemen *IT SSO* dengan mengirimkan *CV (Curriculum Vitae)* ke *e-mail* yang tertera pada lowongan magang.
2. PT Infomedia Nusantara menindaklanjuti lamaran dengan panggilan *interview* yang dilakukan melalui telepon. Saat proses *interview* berlangsung, perusahaan bertanya mengenai tujuan magang dan kesediaan waktu dalam menjalankan program kerja magang tersebut.
3. Pengisian *online form* KM-01 yang berikutnya menghasilkan *form* KM-02.
4. *Form* KM-02 yang telah selesai dibuat dikirimkan ke *email student* mahasiswa.
5. Setelah dinyatakan lolos, mahasiswa mengirimkan *form* KM-02 (Surat Pengantar Kerja Magang) kepada *Human Resource Development (HRD)* PT Infomedia Nusantara.

Adapun prosedur *internship* meliputi proses berikut.

1. Pembimbing lapangan melakukan *online meeting* melalui Google Meet dengan mahasiswa untuk menjelaskan prosedur kerja magang.
2. Perkenalan dengan rekan kerja dan sistem aplikasi yang sedang dikembangkan oleh perusahaan.

3. Mahasiswa melaksanakan kerja magang sesuai dengan arahan dari pembimbing lapangan.
4. Pengisian *form* KM-03, KM-04, dan KM-05.

Adapun prosedur setelah pelaksanaan kerja magang terdiri atas proses berikut.

1. Pembuatan laporan kerja magang berdasarkan pekerjaan yang dikerjakan selama proses kerja magang berlangsung.
2. Pengajuan atas pengisian *form* KM-06 dan KM-07 sebagai dokumen pendukung laporan kerja magang kepada pembimbing lapangan.
3. Pembimbing magang memberikan tanda tangan sebagai bukti resmi bahwa mahasiswa telah menjalani program kerja magang di PT Infomedia Nusantara pada *form* KM-03, KM-04, KM-05, KM-06, dan KM-07.
4. *Human Resource Department* memberikan cap atau stempel digital pada *form* KM-03, KM-04, KM-05, KM-06, serta KM-07.
5. Laporan dan *form* yang telah diisi secara lengkap diunggah di MyUMN.