

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, kesetiaan pelanggan merupakan kunci keunggulan bersaing (Putradinata, 2015). Dengan adanya kesetiaan pelanggan maka perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor lain secara berkelanjutan. Oleh karena itu, PT Ritel dan Multi Manufaktur mengembangkan platform program loyalitas pelanggan berbasis *website*. Dengan berbagai fitur dan keuntungan yang didapatkan dalam program loyalitas tersebut, pelanggan tidak akan beralih ke produk kompetitor dan selalu ingin berbelanja produk dari perusahaan ritel dan manufaktur.

Alasan dipilihnya platform loyalitas pelanggan dibangun dengan basis *website* adalah untuk memudahkan akses platform loyalitas tersebut tanpa perlu mengunduh perangkat lunak lain.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang dilaksanakan dengan tujuan mengimplementasikan rancang bangun *frontend* dari program loyalitas pelanggan PT Ritel dan Multi Manufaktur. Program loyalitas pelanggan tersebut merupakan bagian dari sistem *omnichannel* PT Ritel dan Multi Manufaktur yang dipercayakan pengembangannya kepada PT. Suitmedia Kreasi Indonesia.

1.3. Waktu dan Pelaksanaan Kerja Magang

Kerja magang dilaksanakan sejak tanggal 2 Februari hingga 2 Juli 2022. Dengan jam kerja dimulai pukul 09.00 hingga 17.00. Dua minggu awal kerja magang digunakan untuk melakukan studi dokumentasi *framework*, *plugins*, dan membuat proyek percobaan dengan *boilerplate*

atau *base code* divisi frontend PT. Suitmedia Kreasi Indonesia. Setelah selesai melakukan studi dan menyelesaikan proyek percobaan, dilanjutkan dengan rancang bangun *user interface* (antarmuka pengguna) dan integrasi data dari *API endpoint* yang telah dibangun oleh tim backend.

Proses pengembangan dan integrasi *API endpoint* dilakukan hingga akhir masa kerja magang. Proses pengembangan dilakukan dengan metode sprint, yang masing-masing sprint mempunyai waktu sekitar dua minggu. Selain proses development, dalam satu sprint juga dilakukan *Sistem Integration Testing (SIT)*, *User Acceptance Testing (UAT)*, dan *bug fixing* setelah SIT dan UAT dilaksanakan. Selain itu, dilakukan *end-to-end testing* dan *deployment* platform program loyalitas pelanggan untuk digunakan oleh pelanggan dari PT Ritel dan Multi Manufaktur.