

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi dan perkembangan internet pada zaman modern ini telah mengambil begitu banyak peran dan sangat berdampak pada kehidupan manusia dewasa ini [1]. Saat ini, pengembangan teknologi dan internet juga sering kali berbicara soal segala sesuatu terkait masa depan yang penuh misteri dan tidak menutup kemungkinan akan mendominasi berbagai bidang kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi sendiri erat kaitannya dengan penggunaannya yang meningkat dengan begitu pesat dan signifikan. Penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari pun terbukti membawa berbagai macam manfaat [2]. Salah satu manfaat yang dirasakan hingga saat ini adalah keberadaan *e-commerce* (*electronic commerce*) yang memungkinkan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan akan produk digital dan melakukan transaksi secara daring, melalui situs web maupun aplikasi seluler. Kecuali itu, *e-commerce* juga menjadi *platform* yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan analisis keuangan, integrasi dan kolaborasi teknologi, serta memperoleh pengalaman membangun bisnis melalui internet [3].

Pemanfaatan dan peningkatan penggunaan *e-commerce* sendiri tentunya tidak lepas dari meningkatnya berbagai perkembangan yang semakin memudahkan proses transaksi, perkembangan teknologi pembayaran daring yang terintegrasi, jaringan internet yang luas serta lebih mudah didapatkan, dan sistem deposito atau dompet digital [4, 5]. Penggunaan metode pembayaran dompet digital yang kerap disebut *cashless* atau non-tunai dewasa ini menjadi salah satu budaya baru yang muncul semenjak munculnya pandemi COVID-19 [6, 7]. Di Indonesia sendiri, penerapan metode pembayaran non-tunai terbukti meningkatkan minat dan daya tarik masyarakat untuk melakukan transaksi secara daring melalui *e-commerce* [8]. Peningkatan ini terbukti dari penelitian oleh Rachmarwi, yang menyatakan bahwa peningkatan dan perkembangan teknologi pada saat yang bersamaan meningkatkan transaksi dan daya tarik masyarakat dalam menggunakan *e-commerce* [9–11].

Berbagai macam produk digital dapat dengan mudah diperoleh dan dibeli melalui *e-commerce*, mulai dari kebutuhan sehari-hari, makanan, minuman, pakaian, peralatan sekolah, hingga berbagai macam transaksi atau pembayaran

tagihan rutin, seperti pulsa, tagihan listrik, paket data, dan isi ulang dompet digital. Proses transaksi secara daring terbukti meningkatkan produktifitas masyarakat dan dapat menghemat waktu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selain dari peran pengguna sebagai pembeli, pada saat bersamaan, pengguna juga berperan sebagai penjual. Pengembangan *e-commerce* sendiri mendapat perhatian dari para penjual yang pada saat bersamaan juga membutuhkan platformnya sendiri untuk dapat berjualan secara lebih profesional dan tidak terikat pada suatu aplikasi atau platform tertentu.

Berdasarkan perkembangan penggunaan internet, *e-commerce*, dan minat dari masyarakat yang terus berkembang, PT Indobest Artha Kreasi sebagai salah satu penggerak teknologi informasi, melihat ini sebagai suatu permasalahan yang perlu dikembangkan solusinya. Melalui produknya yang bernama Mobilepulsa, PT Indobest Artha Kreasi menyediakan berbagai macam kebutuhan akan produk digital, khususnya PPOB (*Payment Point Online Banking*), yaitu berbagai produk terkait tagihan bulanan, seperti pulsa, paket data, listrik, hingga voucher *game* untuk kebutuhan hiburan. Selain itu, PT Indobest Artha Kreasi juga turut mengambil peran dalam membantu bisnis masyarakat dengan menyediakan layanan yang memungkinkan masyarakat untuk dapat membangun bisnis dan memiliki situs web pribadinya. Melalui produk yang diberi nama Whitelabel ini, PT Indobest Artha Kreasi berusaha meningkatkan serta mengembangkan bisnis para pelanggannya.

Melalui kedua produk ini, PT Indobest Artha Kreasi berusaha untuk merangkul masyarakat sebagai *customer* untuk dapat memenuhi kebutuhan akan produk digital dan juga dapat mengelola bisnis penjualan produk PPOB dan memiliki platform jual-belinya sendiri, dengan menggunakan merek dan labelnya sendiri. Melalui produk Whitelabel, khususnya, PT Indobest Artha Kreasi memberikan wadah bagi pada pelanggan (*tenant*) untuk memiliki platform berjualannya sendiri, berupa aplikasi berbasis Android dan situs web. Dalam hal ini, *tenant* dapat memiliki agen-agen dibawahnya, yang dapat menggunakan platform miliknya untuk dapat menjual berbagai macam produk yang ia jual. PT Indobest Artha Kreasi melihat peluang dan masalah dalam masyarakat terkait bisnis penjualan pulsa yang menjadi salah satu alasan pengembangan produk Whitelabel

Berdasarkan tujuan dan visi yang ingin diwujudkan PT Indobest Artha Kreasi, setiap produk yang dibangun harapannya dapat menjadi aplikasi yang terus berkembang dan mampu menjawab kebutuhan dari setiap masyarakat serta para penggunanya. Dalam kaitannya dengan program kerja magang di PT Indobest Artha Kreasi, fokus tugas dan proyek yang dikerjakan berhubungan

dengan pengembangan produk Whitelabel. Pengembangan produk Whitelabel yang dilakukan berupa perbaikan, pemeliharaan, serta pengembangan fitur baru berdasarkan permintaan serta kebutuhan *tenant* dalam rangka meningkatkan kualitas dari Whitelabel untuk menjadi lebih baik. Sejalan dengan peningkatan ini, dikembangkan beberapa fitur, di antaranya fitur mark-up harga untuk agen, konstruksi bot telegram untuk mengirim pesan transaksi, dan fitur pengaturan preferensi oleh admin.

Fitur mark-up harga untuk agen merupakan salah satu fitur yang dikembangkan berdasarkan suara konsumen. PT Indobest Artha Kreasi memiliki sebuah platform bernama *Voice of Customer*, yang mengarahkan tim *Customer Service* untuk menerima masukan maupun saran dari konsumen terkait fitur yang dibutuhkan. Berdasarkan platform ini, fitur mark-up harga menjadi salah satu fitur yang paling banyak disarankan oleh para konsumen. Fitur ini dibutuhkan oleh para agen agar dapat melakukan perubahan atau peningkatan harga pada setiap produk prabayar. Sebelumnya fitur mark-up diterapkan pada halaman Gambar Daftar Harga dan pada Laporan Transaksi, tetapi, mark-up ini tidak dicatat pada *database* dan untuk setiap produk yang sama pada transaksi yang berbeda, mark-up harus dilakukan secara manual satu per satu. Melalui pengembangan fitur mark-up yang dilakukan ini, agen dapat mengatur harga jual terlebih dahulu melalui halaman Daftar Harga dan akan disimpan dan terintegrasi untuk setiap transaksi serta pada saat pembuatan gambar daftar harga.

Proses transaksi *Shopping*, tenant tidak jarang lupa untuk melakukan konfirmasi dan memproses transaksi, dan hal ini menjadi salah satu keluhan bagi agen dan konsumen ketika transaksinya menjadi kadaluarsa dan barang yang dibutuhkan tidak didapatkan. Berdasarkan permasalahan yang terjadi ini, PT Indobest Artha Kreasi mengembangkan fitur tambahan melibatkan tim *marketing* yang mengelola tenant tertentu, sehingga dapat mengingatkan tenant agar segera memproses transaksi pada situs *Shopping* yang dimiliki. Implementasi dari fitur ini menggunakan aplikasi *Telegram*, untuk itu dirancang sebuah bot *Telegram* yang terintegrasi dengan proses transaksi, sehingga setiap ada transaksi baru, akan dikirimkan pesan kepada masing-masing *sales* terkait transaksi tersebut, sehingga *sales* dapat membantu untuk mengingatkan tenant untuk memproses dan mengkonfirmasi pesanan.

Pada saat tenant atau admin hendak berlangganan dengan situs Whitelabel, secara otomatis, akan terbuat dua buah situs yaitu untuk PPOB dan *Shopping*. Kedua situs ini dapat digunakan dan tenant tidak dapat memilih hanya salah

satu fokus saja. Sedangkan hal ini mengakibatkan beberapa tenant yang hendak menggunakan hanya salah satu situs saja akan mengalami kesulitan. Sejalan dengan keluhan dan permasalahan ini, PT Indobest Artha Kreasi mengembangkan sebuah fitur baru yang memungkinkan tenant untuk mengatur preferensi penggunaan situs, sehingga fokus penjualan atau transaksi dapat lebih ditingkatkan dan penggunaan situs dapat lebih terpusat.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang ini dilaksanakan dengan maksud sebagai berikut.

1. Mengimplementasikan ilmu serta dasar pengetahuan yang dipelajari dan didapatkan selama perkuliahan untuk memberikan dampak dan kontribusi pada kehidupan masyarakat.
2. Menambah dan mengembangkan kemampuan serta keahlian teknis terkait teknologi informasi dalam kaitannya dengan bisnis dan kehidupan masyarakat.
3. Memperkaya pengalaman, wawasan, dan keterampilan non-teknis dalam lingkungan kerja yang baru dan berbeda dari dunia perkuliahan.
4. Menambah pengetahuan terkait pengembangan bisnis dalam ranah teknologi informasi dan pengembangannya dalam dunia nyata.

Adapun, tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan kerja magang ini adalah untuk mengembangkan fitur menaikkan harga untuk agen, konstruksi bot Telegram pengiriman pesan transaksi, dan fitur pengaturan preferensi oleh admin pada aplikasi atau situs web Whitelabel.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program kerja magang sebagai *Retail Web Developer* di PT Indobest Artha Kreasi dilaksanakan selama 23 minggu dengan durasi 5 hari per minggu sehingga secara total didapatkan 115 hari.

Periode	: 9 Januari 2023 - 30 Juni 2023
Hari kerja	: Senin - Jumat
Jam kerja	: 10.00 WIB - 18.00 WIB
Posisi	: <i>Retail Web Developer</i>

Prosedur dari kerja magang yang diselenggarakan selama program magang adalah sebagai berikut.

1. Kerja magang dilakukan secara hibrida, secara daring (*Work From Home / WFH*) dan luring (*Work From Office / WFO*).
2. Kerja magang dilaksanakan dari hari Senin hingga Jumat, dimulai dari pukul 10.00 WIB hingga pukul 18.00 WIB.
3. Prosedur presensi pada kerja magang dilakukan secara daring melalui aplikasi Talenta, dengan melakukan *clock-in* pada jam masuk, dan *clock-out* untuk mengakhiri jam kerja magang.
4. Setiap minggunya, pada hari Rabu dan hari Jumat, kerja magang dilaksanakan secara luring (WFO), sedangkan pada hari Senin, Selasa, dan Kamis, dilaksanakan secara daring (WFH).
5. Pada jadwal kerja magang WFO, kerja magang dilaksanakan di Jl.Jalur Sutera Timur Kav. 20A Ruko No. 7B-11, Alam Sutera Tangerang, Banten 15235.
6. Setiap hari Rabu, pada pukul 13.00 WIB hingga pukul 14.00 WIB dilaksanakan pertemuan mingguan (*weekly meeting*) bersama dengan tim *Retail*.
7. Pembagian tim atau kelompok kerja dari tim *Retail*, dibagi menjadi 2, yaitu tim *Small Batch* dan *Big Batch*, dengan siklus kerja yang dijalankan dalam 1 *cycle* dengan durasi 8 minggu atau 2 bulan.
8. Dalam waktu 8 minggu ini, tim *Big Batch* akan mengerjakan 1 proyek besar dengan pembagian 6 minggu kerja dan 2 minggu *quality checking*, sedangkan tim *Small Batch* akan mengerjakan beberapa proyek yang lebih kecil dalam durasi 2 - 3 minggu kerja dan dapat terlaksana 2 - 3 iterasi atau pengulangan dalam 1 *cycle*.
9. Tim *Retail* dan praktik kerja magang dipimpin dan dibimbing oleh Gandhi Pranata, selaku *Product Owner* tim *Retail* (*Mobilepulsa* dan *Whitelabel*).