

BAB I

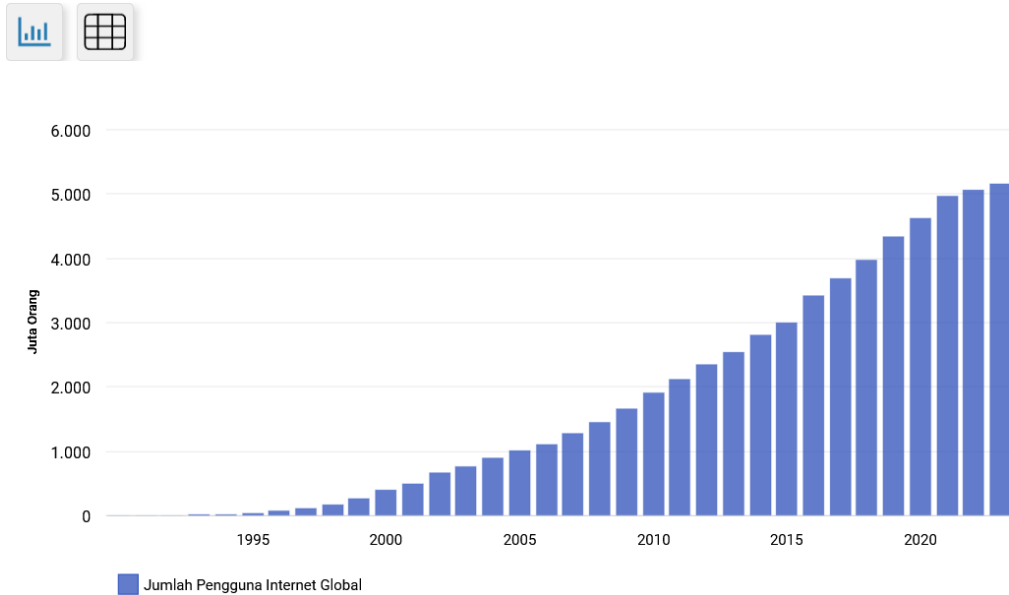
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia telah dilanda oleh pandemi *Covid-19* yang telah berhasil menghambat sebagian besar aktivitas yang ada, mengakibatkan sebagian besar industri kerja di dunia untuk melakukan segala macam aktivitas dari rumah atau melalui *online*. Pandemi ini telah berhasil memberikan dampak ekonomi yang cukup signifikan untuk beberapa negara. Tidak sedikit perusahaan yang terpaksa untuk gulung tikar dikarenakan kondisi ekonomi yang tidak dapat menopang perusahaan mereka. Namun industri kerja harus bergerak dan bahkan harus beradaptasi dengan berbagai macam keadaan yang menimpa, contohnya yaitu selama masa pandemi, melonjaknya layanan servis secara *online*. Hal ini menjadi kebiasaan para masyarakat yang melakukan pembelian secara *offline*, lalu di alihkan untuk mengandalkan layanan servis *online* selama pandemi dikarenakan peraturan oleh pemerintah Indonesia untuk mengurangi kontak fisik dan menjaga jarak antar sesama [1].

Di tengah dampak luas pandemi, banyak wilayah telah memberlakukan pembatasan dan menghentikan aktivitas yang melibatkan pertemuan dan interaksi manusia, seperti lembaga pendidikan, pusat perbelanjaan, tempat ibadah, tempat kerja, bandara, dan stasiun kereta api. Dampak dari pembatasan ini, sejumlah besar individu beralih ke *internet* dan layanan *online* untuk berkomunikasi, interaksi sosial, dan melanjutkan tanggung jawab pekerjaan dari jarak jauh. Penggunaan *internet* mengalami kenaikan yang cukup signifikan, berkisar antara 40% hingga 100% lebih tinggi daripada tahun sebelum diberlakukan *lockdown Covid-19*. Platform konferensi video seperti *Zoom* mengalami peningkatan penggunaan sepuluh kali lipat, dan layanan media sosial mengalami peningkatan konsumsi atau penggunaan sebesar 30% [2].

Jumlah Pengguna Internet di Seluruh Dunia (Januari 1990-2023)



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Seluruh Dunia (Januari 1990-2023)

Sumber: databoks.katadata.co.id

Pada tanggal 21 Juni 2023, Presiden Republik Indonesia Joko Widodo telah resmi memberikan keputusan kepada pemerintah kesehatan di Indonesia untuk mencabut status pandemi *Covid-19* di Indonesia. Pencabutan status pandemi ini berdampak dengan sangat signifikan bagi berbagai macam industri kerja yang tersedia di Indonesia dimana industri kerja di Indonesia sekali lagi berhasil mendapatkan kebebasan untuk beraktivitas baik di dalam maupun di luar ruangan. Pada masa pandemi, banyak sekali industri kerja di Indonesia yang mengalami penurunan karena kebijakan pemerintah untuk membatasi kegiatan masyarakat di luar ruangan [3].

Dengan diangkatnya status pandemi yang melanda negara Indonesia telah berhasil membuka peluang bagi berbagai industri kerja di Indonesia yang sangat besar untuk bangkit kembali. Terdapat beberapa faktor pendorong yang juga berhasil memberikan peluang yang besar untuk berbagai macam industri kerja di Indonesia untuk bangkit yaitu dari kreativitas yang tercipta oleh masyarakat Indonesia yang telah mereka tuangkan dan mereka lakukan selama pandemi sedang

berlangsung. Dikarenakan selesainya masa pandemi ditambah dengan selesainya masa endemis, masyarakat semakin terus membuka ide – ide baru melalui keterampilannya di bidang yang mereka kuasai.

Globalisasi memberikan kesempatan baru untuk menyebarkan informasi secara luas, tetapi penting untuk diingat bahwa tidak semua negara dan organisasi akan mengalami manfaat yang sama. Salah satu aspek positifnya adalah peningkatan adopsi teknologi melalui pertukaran pengetahuan internasional, namun hal ini juga membawa dampak kompetitif yang lebih ketat antar negara. Meskipun globalisasi dianggap memiliki peran penting dalam proses adopsi teknologi, John melampirkan bahwa masih terdapat banyak pertanyaan yang belum terjawab dan kurangnya bukti empiris internasional yang mendukung klaim tersebut. Dengan kata lain, sementara globalisasi membawa peluang, dampaknya terhadap adopsi teknologi dan manfaat yang diperoleh masih menjadi pokok perdebatan dan perlu diinvestigasi lebih lanjut [4].

E-commerce, atau perdagangan elektronik, melibatkan penggunaan media elektronik dan *internet* untuk menangani transaksi barang dan jasa. Pada dasarnya, ini adalah suatu proses di mana sebuah perusahaan memanfaatkan *internet* dan teknologi informasi, seperti pertukaran data elektronik. Dalam konteks ini, *E-commerce* berkaitan dengan sebuah perusahaan yang menggunakan situs webnya untuk menjual barang atau jasa secara langsung kepada pengguna. Platform *online* tersebut menggunakan alat seperti keranjang belanja nirkabel atau keranjang, memungkinkan pelanggan melakukan pembayaran melalui kartu kredit, kartu debit, atau *transfer* dana elektronik [5].

Situs *e-commerce* memiliki keterkaitan langsung dengan konsumen dan pelanggan. Mereka tertarik ke laman *web* jika mereka merasa puas dengan pengalaman dan memiliki kepercayaan terhadap bisnis tersebut. Jika pengguna tidak merasa puas dengan laman *web*, ada kemungkinan besar bahwa mereka akan meninggalkan laman tersebut, yang pada akhirnya akan berdampak pada reputasi

bisnis. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap kegunaan laman *web* untuk meningkatkan keberlanjutan bisnis *e-commerce* [6].

Industri *e-commerce* telah menetapkan dirinya dengan kokoh dalam ekonomi suatu negara, contohnya yaitu pada perkotaan India. Kesuksesan ini memperluas jangkauannya ke kota-kota tingkat 2 dan tingkat 3 tetap menjadi tantangan yang signifikan. Lanskap demografis India membuatnya menjadi pasar yang berpotensi untuk sektor *e-commerce* yang berkembang. Perubahan perilaku konsumen yang dipicu oleh pandemi COVID-19 menempatkan ekonomi India untuk mendapatkan pertumbuhan substansial dalam *e-commerce*. Kesulitan yang dihadapi perusahaan dalam memenuhi permintaan *online* selama pandemi dan pembukaan kembali ekonomi menggarisbawahi perlunya dukungan atau intervensi di sisi pasokan sektor *e-commerce*. Dari hal mengungkapkan fokus yang telah berlangsung lama dalam menghasilkan permintaan di pasar *e-commerce* [7].

Proliferasi cepat *internet* telah menyebabkan peningkatan signifikan dalam layanan bantuan *computer/computer-aided services*, yang mempunyai peran penting dalam ekonomi di era modern ini. Pertumbuhan layanan berbasis *web / e-service*, juga dikenal sebagai layanan mandiri berbasis *web/web-based service* menyadari sekian banyak orang bahwa pentingnya sektor jasa yang dapat melakukan *web-based service* untuk keberlangsungan bisnis mereka. Perluasan sektor jasa ini sering menjadi sorotan dalam *media social*, sementara sektor manufaktur terutama di Amerika Serikat telah menghadapi penurunan yang cukup signifikan. Perubahan ini disebabkan oleh tantangan baru yang ditimbulkan oleh lingkungan bisnis elektronik.

Salah satu tantangan tersebut adalah memastikan kualitas layanan elektronik (*e-service*) yang ditawarkan melalui situs web perusahaan dan *platform digital* lainnya. *Website Quality* dari sebuah perusahaan telah menjadi indikator penting dalam kemampuannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Selain itu, ada tantangan yang semakin meningkat akibat ekspektasi atau tingkat harapan pelanggan *online* yang terus berkembang. Penelitian terbaru telah didedikasikan untuk memahami bagaimana *e-customer* memahami kualitas *e-services* dan

bagaimana persepsi ini mempengaruhi kepuasan pelanggan serta niat mereka untuk berinteraksi dengan perusahaan.

Selain itu, mengelola *e-customer* datang dengan perbedaan kebutuhan atau tambahan untuk memahami bagaimana perbedaan individu pelanggan, terutama dalam hal keterampilan teknologi informasi (TI), memengaruhi pengalaman *online*, perilaku, dan sikap mereka [8].

Industri *Mobile App Development* dapat dikategorikan sebagai industri baru yang telah muncul di pasar dan telah berhasil melampaui pendapatan yang diperoleh industri *IT*. Industri ini telah mengalami perkembangan pesat dalam waktu singkat dan telah mengubah orang-orang yang mungkin sebelumnya tidak pernah mempertimbangkan menggunakan perangkat lunak dalam kehidupan mereka, dan kini mereka menjadi mahir dalam menggunakan *smartphone* dan segala aplikasi penting yang disediakan oleh ponsel. Saat ini, *smartphone* tidak hanya digunakan untuk tujuan dasarnya seperti menelepon dan mengirim pesan SMS, tetapi digunakan untuk banyak hal lainnya. Jumlah pengguna baru yang bergabung dengan Apple atau Google untuk mengaktifkan perangkat baru terus meningkat setiap hari. Karena kita tidak melihat penurunan penggunaan ponsel seluler dalam kehidupan sehari-hari, kita juga dapat meyakini bahwa Industri *Mobile App Development* akan terus berkembang di masa depan. Apabila fokus pada memanfaatkan tren terbaru dalam bidang IT dengan benar dan menciptakan aplikasi yang tidak sekadar replika dari aplikasi yang sudah ada, maka Industri *Mobile App Development* akan terus tumbuh dalam beberapa tahun mendatang [9].

PT. Ritzproject merupakan sebuah perusahaan yang termasuk ke dalam kategori perusahaan start-up yang dimana perusahaan ini membuka peluang bagi orang yang tertarik dalam rancang bangun sebuah *e-commerce*. Terdapat berbagai macam tantangan yang dihadapi oleh perusahaan selama pandemi *Covid-19* berlangsung, salah satunya yaitu keterbatasan akses dan perubahan perencanaan strategi yang disebabkan oleh perubahan kebutuhan pasar. Pada saat ditengah pembuatan sebuah project, Farid Ananda selaku CEO menyatakan jika perkembangan product yang

sedang di lakukan pada tahun 2023 terbukti berjalan secara lambat. Hal ini dikarenakan keterbatasan akses atau kurangnya pengetahuan tentang pembuatan produk dan kurangnya sumber daya manusia yang bekerja dalam perusahaan. Alasan memilih PT. Ritzproject sebagai tempat untuk melaksanakan program MBKM magang dikarenakan terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh peserta magang untuk dapat merancang bangun sebuah *e-commerce* yang saat ini sedang dikembangkan oleh PT. Ritzproject.

Posisi yang diambil yaitu sebagai *Back-End Developer*. *Back-End Developer* merupakan posisi dalam PT. Ritzproject yang bertanggung jawab untuk membuat atau menambahkan sebuah fitur fungsional yang berguna bagi *website* Ritzproject untuk di terapkan. *Back-End Developer* bertanggung jawab atas ‘sisi belakang’ *website* yang terkoneksi langsung dengan server atau database yang telah di terapkan. *Back-end* didefinisikan sebagai tempat di mana proses pada suatu sistem informasi atau aplikasi berjalan, *data* dapat ditambahkan, diubah maupun dihapus. Backend biasanya mengurus segala jenis proses yang tidak berhubungan langsung dengan pengguna, seperti server dan basis *data*. Secara umum, *back-end* memiliki beberapa tugas utama, yaitu memproses *data*, mengelola *database* dan menyediakan layanan untuk *front-end* seperti layanan *data*, layanan logika bisnis, dan layanan keamanan [10].

Aplikasi *web* terdiri dari dua bagian: *server-side* dan *client-side*. *Front-end*, atau *client-side*, adalah *interface* pengguna pada situs *web* yang digunakan oleh pengguna. Ini dibuat dengan *JavaScript*, *HTML*, dan *CSS*. Meskipun hanya *front-end* yang diperlukan agar aplikasi dapat berfungsi, namun kontennya akan bersifat statis dan sama untuk semua orang yang mengunjungi situs tersebut. *Back-end* atau *server-side*, adalah tempat di mana berbagai fungsi dapat dijalankan menggunakan *server* yang telah ditentukan. Bagian belakang dapat digunakan untuk mengubah situs web secara dinamis untuk pengguna *individual* berdasarkan kebiasaan atau preferensi mereka [11].

Melalui perkembangan teknologi and *internet* yang sedang marak – maraknya terjadi di Indonesia, diharapkan dengan adanya dilaksanakannya program MBKM magang di perusahaan Ritzproject mampu membuka lebih banyak kesempatan dan wawasan baru bagi mahasiswa yang memiliki ketertarikan dalam bidang coding. Diharapkan agar Ritzproject dapat terus memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat di sekitar.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Melalui Program MBKM Magang ini, diharapkan untuk dapat memperoleh sebuah pelajaran baru dari Ritzproject dan melakukan atau mengikuti berbagai macam kegiatan yang telah dibuat oleh PT. Ritzproject Sinergi Visitama Selain itu, juga mendapatkan tujuan lain dalam magang mbkm ini yaitu;

- Membantu mengurangi keterbatasan pengetahuan pada perusahaan dengan mengimplementasikan dan menggunakan ilmu yang sudah pernah di pelajari selama dalam masa belajar semester perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara program studi Sistem Informasi
- Mengembangkan *hard skill (programming)* dan *soft skill (communication)* melalui magang agar tidak canggung ketika sudah mem skillasuki dunia kerja
- Memperoleh pengalaman kerja dan wawasan yang telah dipelajari selama masa magang MBKM sedang berlangsung
- Memenuhi syarat dan ketentuan untuk lulus (yudisium) pada program studi Sistem Informasi di Universitas Multimedia Nusantara
- Membantu mempercepat dan melengkapi proses pengembangan yang dilakukan perusahaan bersama dengan rekan magang

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Berdasarkan surat penerimaan magang yang ditandatangani oleh Ritzproject di Tangerang pada hari 11 Agustus 2023 yang lalu, periode waktu pelaksanaan kerja magang di Ritzproject tertanggal dari 2 Agustus 2023 sampai dengan 20 Januari 2024 sebagai Back-End *Developer*.

Dalam magang MBKM ini, masing – masing individu atau rekan kerja diwajibkan untuk bekerja dari rumah / *Work from Home*. PT. Ritzproject menyediakan platform bernama *Gather* sebagai *platform online video conference* yang berbentuk seperti zoom dan wajib digunakan oleh semua karyawan magang untuk melakukan kegiatan pekerjaan sehari – hari atau meeting. PT. Ritzproject memberikan arahan untuk selalu masuk gather dari jam 08.00 – 17.00 setiap hari Senin hingga Sabtu. Farid Ananda selaku supervisor menyarankan untuk bekerja secara overtime minimal 1 hari selama 1 minggu. Tujuan diberlakukannya hal tersebut adalah agar dapat menyelesaikan waktu magang tidak jauh atau tepat sesuai dengan jadwal magang rekan kerja lainnya dan PMO (Project Manager Office) dapat membuka lowongan kerja baru untuk batch berikutnya.

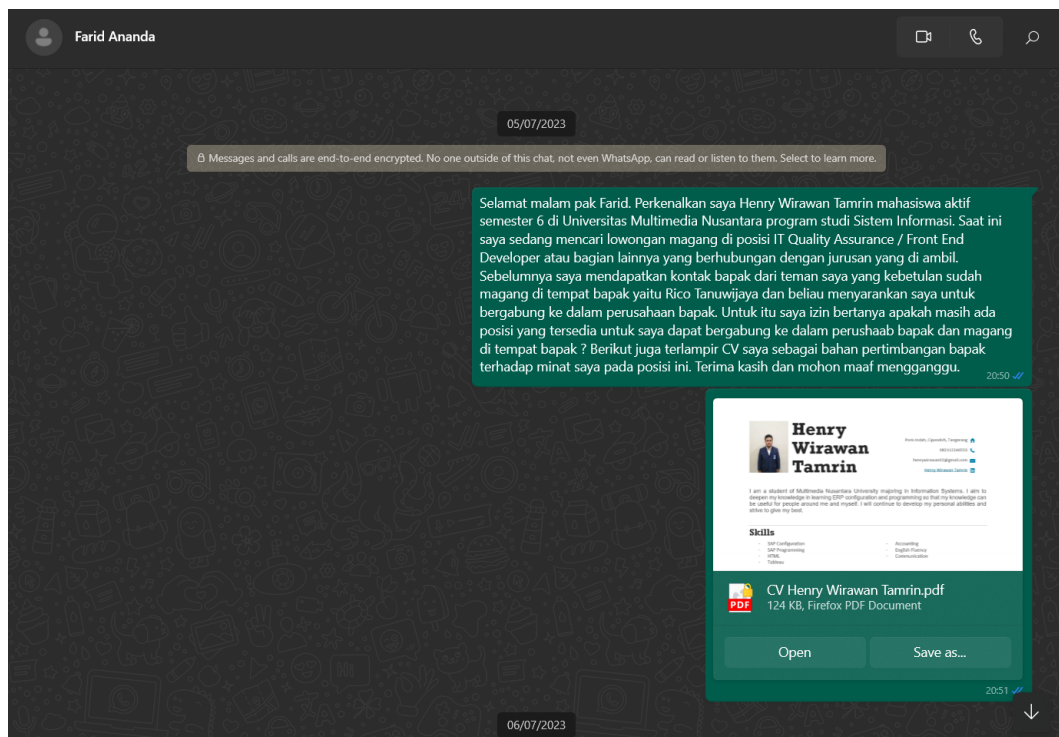
Kegiatan kerja magang MBKM telah diberlakukan dengan total waktu 791 jam dan total waktu 249 jam untuk membuat laporan. Kegiatan magang diliburkan atau ditiadakan pada saat tanggal merah atau hari nasional tiba, contohnya seperti Hari Ulang Tahun (HUT) ke-78 Republik Indonesia, Hari raya Maulid Nabi Muhammad SAW, dan Hari Raya Natal. Berikut merupakan tampilan Gantt Chart detail Magang pada Tabel 1.1, 1.2, 1.3, dan 1.4.

Tabel 1. 1 Gantt Chart Kegiatan Magang

No	Task	Bulan			
		Agustus	September	Oktober	November
1	Briefing Project				
2	Design Database				
3	Design Mockup				
4	Develop Birthday Form				
5	Develop Birthday Card				
6	Notification				
6.1	Develop Birthday Notification				
6.2	Develop Return Notification				
7	Bugs Fixing				
8	UAT Feedback				

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Informasi terkait dibukanya kesempatan untuk memperoleh ilmu baru melalui bekerja di PT. Ritzproject sebagai Quality Assurance, Front-end *Developer* dan Back-End *Developer* di Ritzproject didapat dari teman kampus melalui Line. Melalui informasi tersebut, dilakukan tahapan melamar kerja ke Ritzproject dengan mengirimkan CV ke supervisor yang bersangkutan menggunakan WhatsApp.



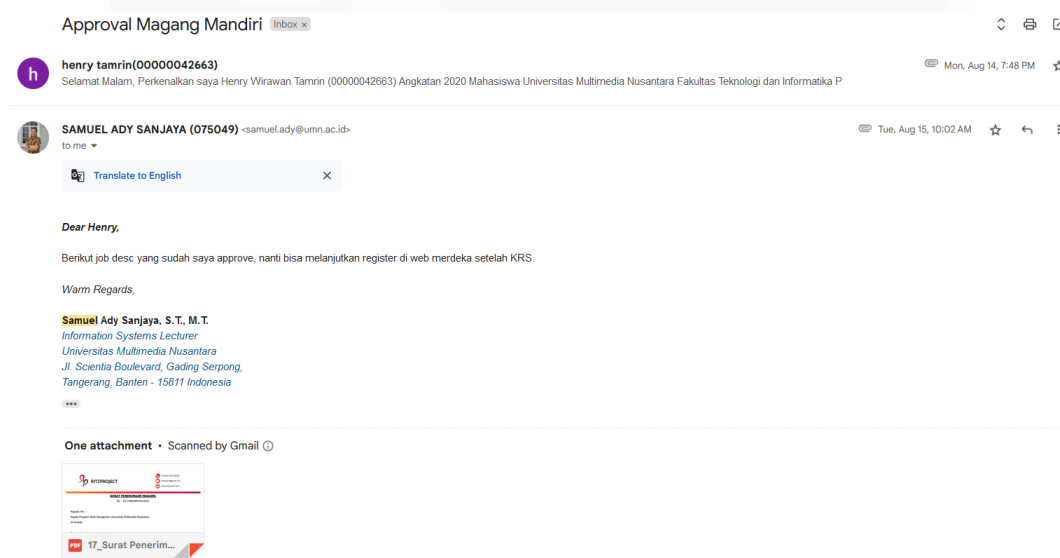
Gambar 1. 2 Mengirim CV kepada Farid Ananda melalui Whatsapp

Pihak Ritzproject menerima tawaran tersebut dan membuka sesi wawancara pada tanggal 2 Agustus 2023. Pihak perusahaan juga meminta untuk mengirimkan beberapa data-data penting yang dibutuhkan seperti KTP, CV, transkrip nilai perkuliahan dan surat pengantar Universitas Multimedia Nusantara.

Pada wawancara, pihak Ritzproject meminta untuk memperkenalkan diri dan menjelaskan tentang pengalaman apa saja yang pernah didapat, dan minat karir. Awalnya divisi QA (*Quality Assurance*) atau FE (*Front-end Developer*) menjadi divisi yang sedang diminati, namun posisi yang diharapkan sudah penuh, kemudian

di alihkan ke *Back-end Developer* yang kebetulan sedang membutuhkan tenaga kerja tambahan.

Setelah selesai wawancara, pada akhirnya PT. Ritzproject bertambah 1 anggota magang dan dimasukkan ke dalam role *Back-end Developer*. Berdasarkan surat penerimaan magang yang ditandatangani oleh Ritzproject di Tangerang pada tanggal 11 Agustus 2023 yang lalu, periode waktu pelaksanaan kerja magang di Ritzproject tertanggal dari 2 Agustus 2023 sampai dengan 20 Januari 2024 sebagai *Back-end Developer*.



Gambar 1. 3 Approval Jobdesc dari Pak Samuel Ady

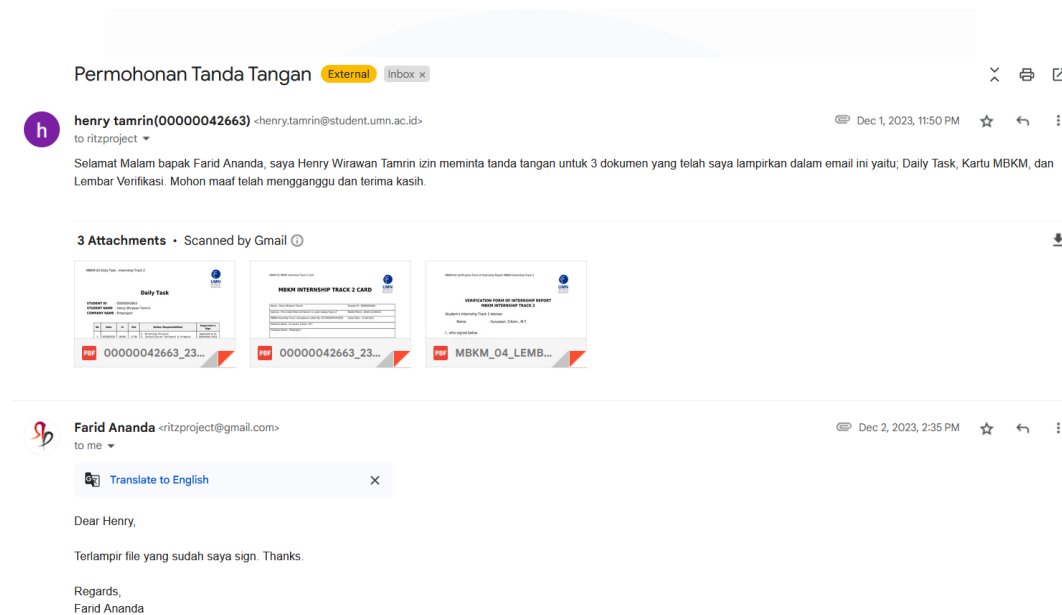
Ditengah periode waktu pelaksanaan kerja magang di PT Ritzproject, *supervisor* meminta surat penerimaan kerja magang dan *approval job description* dari pihak Universitas, maka dari itu email dikirimkan pada tanggal 14 Agustus 2023 kepada Samuel Ady selaku PIC dan dosen UMN untuk meminta *approval* magang MBKM track 2. Pada tanggal 15 Agustus 2023, Pak Samuel Ady sudah melakukan *approval* terhadap *job desc* yang diterima, serta mengirimkan *file* yang berisi cap dan tanda tangan *digital*.

Pada saat dimulainya program kerja magang MBKM di PT.Ritzproject, dilakukan pengisian atau pendaftaran informasi perusahaan ke dalam website merdeka UMN dengan melakukan pendaftaran *job description* yang sudah di *approve* oleh dosen dan diberikan oleh pihak perusahaan ke dalam *website* merdeka UMN beserta dengan *detail* alamat perusahaan. Para peserta magang diwajibkan untuk mengisi *company registration* pada salah satu menu yang ada di *website* merdeka UMN.

Pada saat selesai melakukan registrasi, para peserta magang diberikan sebuah *daily task* yang diwajibkan untuk ditulis setiap harinya untuk mencatat kegiatan atau aktivitas yang setiap hari dilakukan pada saat jam kerja magang berlangsung dan nantinya akan di *monitor* dan di *approve* oleh pihak *supervisor*. Tidak hanya itu, diberikan juga *daily task* tambahan untuk mahasiswa isi yaitu dengan mengisi *update* laporan yang sudah dikerjakan dan nantinya akan di *approve* oleh dosen pembimbing.

Ketika proses kerja magang dan proses pembuatan laporan magang berlangsung, diadakan online counseling mengenai penulisan laporan magang yang diberikan oleh dosen pembimbing pada waktu yang telah ditentukan. Pada saat sedang berhalangan, dosen pembimbing menyarankan untuk melakukan konseling dengan mengirim file laporan magang via e-mail untuk melakukan konseling penulisan laporan magang dan untuk bertanya terkait penulisan laporan magang.

Pada tanggal 25 November 2023, merupakan hari terakhir magang dikarenakan sudah memenuhi atau melewati batas minimum kerja magang yang sudah diwajibkan oleh pihak Universitas dan diberikan juga evaluasi akhir oleh *supervisor* kepada peserta magang. Pada tanggal 1 Desember 2023, diberlakukan permohonan tanda tangan kepada *supervisor* terkait *daily task*, *MBKM Internship Track 2 Card*, dan lembar verifikasi yang sudah dicantumkan dalam laporan magang di lampiran. Berikut merupakan tampilan yang menunjukkan *e-mail* permohonan tanda tangan pada Gambar 1.4.



Gambar 1. 4 Tampilan e-mail Permohonan Tanda Tangan

Pada tanggal 10 Desember 2023, dikirimkan sebuah file lembar verifikasi judul laporan magang kepada dosen pembimbing yang bersangkutan untuk ditanda tangani. Proses tanda tangan online diberlakukan dengan menggunakan website Smallpdf dengan menyertakan e-mail dosen pembimbing untuk dikirimkan menggunakan e-mail student. Pada tanggal 11 Desember 2023, judul laporan magang sudah di setujui dan lembar verifikasi sudah di tanda tangan oleh dosen pembimbing. Berikut merupakan tampilan pengiriman lembar verifikasi via e-mail menggunakan website Smallpdf yang ditampilkan pada Gambar 1.5.



Hi henry,

This is just to let you know that suryasari@umn.ac.id signed your document MBKM_04_LEMBAR_VERIFIKASI.pdf. Here's your copy:

DOWNLOAD

Best,

Your friendly team at Smallpdf

Gambar 1. 5 Tampilan Penerimaan Lembar Verifikasi via e-mail Smallpdf

