

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era modern terutama industri 4.0, semua perusahaan memanfaatkan teknologi dalam perusahaannya. Hal ini didorong oleh tren yang berkembang dan perkembangan teknologi yang pesat. Penggunaan teknologi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses kerja perusahaan. Teknologi memiliki dampak besar pada perusahaan, terutama yang mempunyai proses kerja dan data yang banyak. Dengan teknologi, proses kerja menjadi lebih efisien, dan data disimpan dan dikelola dengan lebih akurat. Industri ritel adalah salah satu sektor yang sangat bergantung pada teknologi dalam era Industri 4.0. Perusahaan ritel memiliki banyak alur kerja yang harus dilakukan dengan tepat, seperti proses pemesanan, manajemen stok, permintaan khusus, dan lainnya. Penggunaan teknologi memungkinkan perusahaan ritel untuk menggantikan sistem manual dengan solusi digital, yang mempercepat proses dan meningkatkan efisiensi serta produktivitas [1].

Pada industri 4.0 khususnya dibidang *retail*, perusahaan harus lebih sigap dalam menghadapi berbagai permasalahan didalamnya terutama dalam hal menghadapi pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan adalah salah satu faktor penting untuk sebuah perusahaan *retail* dalam mengembangkan bisnisnya. Sebuah perusahaan *retail* dapat berkembang secara pesat pastinya dikarenakan oleh kesetiaan pelanggan untuk melakukan transaksi. Oleh karena hal itu, perusahaan harus dapat memberikan pelayanan terbaik mereka yang tentunya dilakukan secara efektif dan sigap sehingga pelanggan juga dapat merasakan dan menerima pelayanan tersebut secara maksimal. Dengan adanya kesetiaan yang dibangun oleh perusahaan kepada pelanggan maka pelanggan tersebut akan melakukan pembelian secara berulang kali (*repurchasing*) [2].

*AEON Co., Ltd.* Jepang memiliki anak perusahaan yaitu *PT. AEON Indonesia* yang merupakan salah satu perusahaan ritel di Indonesia yang memanfaatkan teknologi dengan baik. Mereka menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari, mulai dari makanan hingga barang rumah tangga. *AEON* pertama kali melebarkan sayap ke Indonesia pada tahun 2012 dan telah mengembangkan bisnisnya dengan membangun pusat perbelanjaan di berbagai daerah. *AEON Mall BSD*, yang juga berfungsi sebagai kantor pusat, adalah salah satu contohnya. *AEON Indonesia* berhasil tumbuh pesat di Indonesia karena produk dan layanan unggulan mereka. Mereka juga menawarkan kategori penjualan makanan yang unik di Indonesia, yakni *Food Delica*, yang tidak dimiliki oleh semua perusahaan ritel. *Food Delica* menyajikan beragam produk makanan siap saji. Di samping itu, *AEON* menyediakan aplikasi keanggotaan yang memberikan pelanggan berbagai insentif menarik, termasuk cashback, diskon, dan promo khusus setiap bulan [3].

*PT. AEON Indonesia* beroperasi di sektor ritel, menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari seperti makanan, pakaian, dan peralatan rumah tangga. Mereka memasuki pasar Indonesia pada tahun 2012 dan telah mengembangkan bisnis mereka dengan membangun pusat perbelanjaan (mall) di berbagai lokasi, dengan *AEON Mall BSD* sebagai kantor utama atau pusat. *PT. AEON Indonesia* memiliki cabang-cabang di berbagai wilayah Indonesia seperti BSD, JGC, Tanjung Barat, dan Sentul, dan mereka berencana untuk melakukan ekspansi lebih lanjut ke daerah seperti Alam Sutera dan Pakuwon City. Mereka berambisi untuk membuka sekitar 10 cabang tambahan pada tahun 2023-2024. Namun, proses ekspansi ini memerlukan sistem yang efisien untuk mendukung operasi mall mereka.

Pada saat ini, *PT. AEON Indonesia* sedang melakukan ekspansi dengan membuka banyak cabang *Store* di beberapa daerah di Indonesia. Hal ini dikarenakan *PT. AEON Indonesia* memiliki tujuan untuk menyediakan tempat berbelanja yang nyaman dan aman diseluruh penjuru kota di Indonesia terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Tangerang, Surabaya, dan lainnya. Oleh karena ini, pastinya *PT. AEON Indonesia* mulai menemukan banyak masalah yang membutuhkan solusi yang tepat untuk menyelesaikannya. Salah satu permasalahan

yang ditemukan adalah proses gift *redemption* dan kegiatan survey (Forum Group Discussion) yang kurang efektif dan efisien. Permasalahan ini tentunya dapat diselesaikan dengan solusi yang tepat yaitu pembuatan sistem aplikasi berbasis *website* yang dapat membantu proses kerja dan kegiatan survey yang harus dilakukan oleh Marketing untuk keperluan perusahaan.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Terdapat maksud serta tujuan yang sudah terdefiniskan dengan rinci Pada Program magang Merdeka di PT. *AEON* Indonesia. Dibawah ini adalah maksud serta tujuan magang pada pelaksanaan kerja magang merdeka pada Perusahaan *AEON* Indonesia khususnya pada divisi IT:

### 1. Memenuhi Persyaratan Kelulusan

Partisipasi dalam program magang di PT. *AEON* Indonesia merupakan upaya untuk memenuhi persyaratan lulus pada Program Studi Sistem Informasi yang ada di Universitas Multimedia Nusantara.

### 2. Mendapatkan Pengalaman serta Pengetahuan

Program magang ini juga dimaksudkan untuk memberikan peluang kepada mahasiswa agar dapat memperoleh pengalaman serta pengetahuan yang lebih mendalam mengenai lingkungan kerja profesional, terutama di dalam ranah IT.

### 3. Memperlebar Jaringan Profesional

Program magang ini juga dimaksudkan untuk membantu mahasiswa memperluas jaringan profesional dalam dunia kerja.

Selanjutnya, terdapat beberapa tujuan dari dilaksanakannya program kerja magang merdeka di PT. *AEON* Indonesia yaitu:

1. Persiapan untuk terjun langsung ke dalam Dunia Kerja

Salah satu tujuan utama pelaksanaan magang di PT. *AEON* Indonesia adalah untuk menyiapkan dan memaksimalkan kesiapan diri mahasiswa untuk terjun ke dunia kerja, khususnya pada bidang IT.

2. Implementasi Keterampilan Koding

Melalui magang ini, mahasiswa akan dapat mengimplementasikan keterampilan koding seperti HTML, CSS, *ReactJs*, dan *ExpressJs* dalam pengembangan situs atau sistem.

3. Meningkatkan Tanggung Jawab

Magang ini juga bertujuan untuk melatih kemampuan mahasiswa dalam bertanggung jawab terhadap tugas atau pekerjaan yang diberikan.

4. Pengembangan Kemampuan Kerja Tim

Mahasiswa akan belajar bekerja sama dengan berbagai divisi dalam perusahaan besar seperti PT. *AEON* Indonesia, sehingga meningkatkan keterampilan kerja tim mereka.

5. Peningkatan Kemampuan Pemecahan Masalah

Melalui magang ini, mahasiswa diharapkan dapat mengasah kemampuan mereka dalam menyelesaikan masalah dengan menerapkan solusi yang benar dan sesuai (problem solving).

6. Pemahaman terhadap Struktur dan Standar Kerja IT

Magang ini juga bertujuan agar mahasiswa dapat memahami struktur dan standar pekerjaan pada PT. *AEON* Indonesia khususnya dalam bidang IT.

Dengan demikian, pelaksanaan program magang pada PT. *AEON* Indonesia dalam divisi IT memiliki tujuan untuk mempersiapkan mahasiswa menjadi

profesional yang siap terjun ke dunia kerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan serta kemampuan kerja tim yang baik.

### 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

#### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan dan Lokasi Kerja Magang

Tabel 1.1 Timeline Program Kerja Magang pada PT. AEON Indonesia

Pekerjaan (Task)	Agustus		September				Oktober				November				Desember	
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
<b>Pengenalan dan Adaptasi pada PT. AEON Indonesia</b>																
1.1 Pengenalan perusahaan dan <i>training</i> berbagai materi perusahaan	■															
1.2 Setup <i>tools</i> yang digunakan oleh perusahaan	■	■														
1.3 Eksplorasi bahasa pemrograman yang digunakan oleh perusahaan	■	■														
1.4 Mempelajari project dan jadwal pengerjaan yang sudah ditentukan oleh perusahaan		■														
<b>Pengembangan <i>website</i> Olsera</b>																
2.1 Melakukan pengembangan pada <i>website</i> Olsera (Interface)			■	■												
2.2 Pembuatan fitur monitoring setiap sales yang ditarik oleh olsera pada <i>website</i> Olsera					■											
<b>Pengembangan <i>website</i> Company Regulation v2</b>																
3.1 Melakukan pembuatan <i>website</i> Company Regulation menggunakan <i>ReactJs</i>						■	■									
<b>Rancang bangun <i>website</i> AEON Customer Care Management</b>																
4.1 Analisa Proses <i>Website</i> AEON Customer Care Management						■	■	■								
4.2 Pembuatan Menu <i>Customer gift redemption</i> pada <i>website</i> AEON									■	■	■	■	■	■		

Pekerjaan (Task)	Agustus		September				Oktober				November				Desember	
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
<i>Customer Care Management</i>																
4.3 Testing dan Deployment kedalam Server																

Program magang PT. *AEON* Indonesia di departemen IT berlangsung selama empat bulan dan delapan belas hari, dimulai pada 14 Agustus 2023 dan berakhir pada 31 Desember 2023. Magang ini dilakukan secara tatap muka di kantor, selama lima hari dalam seminggu (Senin hingga Jumat). Magang ini berlangsung di Kantor Pusat *AEON* Indonesia di BSD City dan berlangsung selama 9 jam setiap hari dengan jeda istirahat 1 jam. Jam kerja dimulai pukul 08:00 WIB dan berakhir pukul 18:00 WIB, dengan istirahat pada pukul 12:00 WIB hingga 13:00 WIB. Informasi lebih lanjut tentang perusahaan dan jabatan penulis tersedia dibawah ini.

1. Nama Perusahaan : PT. *AEON* Indonesia
2. Lokasi : BSD, Tangerang Selatan
3. No Telp : (021) 29168300
4. Website : <https://AEONstore.id/>
5. Department : IT Development
6. Posisi : *Application Developer*

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Untuk memulai Program Kerja Magang Merdeka di Program Studi Sistem Informasi pada Universitas Multimedia Nusantara, mahasiswa harus melakukan dan memenuhi beberapa tahap pada prosedur pelaksanaan kerja magang. Berikut adalah ringkasan dari prosedur ini:

## A. Proses Pencarian Perusahaan

Mahasiswa pertama-tama harus membuat akun di *website* resmi Kampus Merdeka. Setelahnya, para mahasiswa perlu menyiapkan sejumlah dokumen yang sangat penting. Dokumen-dokumen tersebut melibatkan surat rekomendasi dari Program Studi Sistem Informasi pada Universitas Multimedia Nusantara, kemudian Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak dari lembaga pendidikan, catatan nilai, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan tak kalah esensialnya adalah Curriculum Vitae (CV) yang menjadi gambaran diri saat melamar ke perusahaan.

Setelah mengirimkan aplikasi kepada beberapa perusahaan, PT. *AEON* Indonesia, penulis diberikan peluang untuk mengikuti proses seleksi sebagai calon pemegang untuk jabatan *Data Support* pada Departemen IT Kantor Pusat. Berikut adalah serangkaian tahapan yang perlu dijalani sebelum secara resmi memulai peran sebagai intern *Data Support*:

1. Mahasiswa dapat mendaftar untuk peran *Data Support* melalui platform resmi Free University.
2. Tim HR PT. *AEON* Indonesia melakukan seleksi awal dokumen secara umum untuk memilih kandidat yang akan melanjutkan ke tahap psikotes dan tes matematika.
3. Seleksi berikutnya melibatkan tes matematika dan psikotes dalam waktu yang telah ditentukan. Untuk setiap tes yang dilakukan pada tahap ini, Google Form digunakan sebagai alat penilaian.
4. Seleksi ketiga melibatkan wawancara kelompok, di mana calon intern dibagi ke dalam beberapa kelompok dan diwawancarai secara bergantian dalam satu sesi. Pertanyaan mencakup topik seputar perusahaan, pengalaman kerja, dan studi kasus sederhana.

5. Kampus Merdeka mengadakan tes kebhinekaan untuk mengevaluasi sikap dan perilaku siswa.
6. Tahap penawaran kerja melibatkan pengisian surat FLK oleh mahasiswa yang menerima penawaran dari PT. *AEON* Indonesia.
7. Mahasiswa yang menerima tawaran tersebut diakui sebagai intern di PT. *AEON* Indonesia dan diberikan Surat Penerimaan (Letter of Acceptance), yang kemudian disampaikan kepada Prodi Sistem Informasi pada Universitas Multimedia Nusantara sebagai bukti penerimaan resmi.
8. Tahap terakhir melibatkan pembuatan dokumen penerimaan, yang mencakup data mentor, deskripsi pekerjaan, dan kontrak kerja. Dokumen ini harus diupload ke [merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id) untuk memberikan informasi tentang program magang yang akan diikuti kepada universitas dan program studi.

## B. Proses Pelaksanaan Kerja Magang

Setelah beragam proses seleksi dilaksanakan, saya akhirnya diterima sebagai Full Stack Developer di PT. *AEON* Indonesia di bawah pengawasan Tim IT Head Office PT. *AEON* Indonesia. Peran ini melibatkan sejumlah prosedur kerja yang harus dijalankan dengan tingkat profesionalisme sesuai dengan standar perusahaan yang telah ditetapkan. Berikut adalah beberapa langkah implementasi magang yang dilaksanakan di PT. *AEON* Indonesia:

1. Dengan bimbingan mentor, menyelesaikan semua tugas yang diberikan.
2. Berpartisipasi dalam pertemuan mingguan Tim *Development IT* untuk membahas proyek yang akan dilaksanakan.

3. Terlibat dalam pengembangan berbagai situs *web* untuk PT. *AEON* Indonesia, seperti misalnya situs *web Customer Care Management*, dan lainnya.
4. Menyusun proposal untuk mengajukan pelaksanaan proyek dan menyampaikannya pada *IT Deputy General Manager*.
5. Menjaga komunikasi yang konsisten dan berkembang dengan *Mentor* dan *IT Deputy General Manager* mengenai proyek yang sedang dalam pengembangan.

### C. Penyusunan Laporan Program Kerja Magang

Langkah berikutnya dalam pelaksanaan kegiatan Program Kerja Magang Merdeka adalah menyusun laporan akhir magang. Laporan ini mencakup semua detail terkait kegiatan magang, termasuk aktivitas harian dan proyek magang yang menjadi fokus utama dalam laporan. Prosedur yang digunakan di Universitas Multimedia Nusantara adalah sebagai berikut:

1. Menyusun laporan magang sesuai dengan format template yang telah ditetapkan sebagai standar oleh Universitas Multimedia Nusantara.
2. Pemilihan topik beserta judul untuk laporan magang.
3. Berkonsultasi bersama dosen pembimbing untuk mendapatkan petunjuk terkait topik maupun struktur kerja laporan.
4. Memperbaiki struktur dan penulisan laporan jika ada kesalahan dengan bantuan dari dosen pembimbing.