

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada masa sekarang, fenomena electronic business tentunya hal ini bukan merupakan hal yang baru untuk masyarakat Indonesia. Tentunya, sebagai negara berkembang, negara Indonesia sangat berharap bahwa setiap bisnis yang ada dapat dijalankan dengan lancar. Selain itu, pertumbuhan teknologi informasi juga telah berkembang setiap harinya hingga membuat internet bisa dikatakan sebagai bagian dari hidup kita sehari-hari. Keberadaan internet membuat orang-orang di sekitar kita mengalami banyak sekali kegiatan atau aktivitas yang berhubungan dengan dunia maya [1]. Selain itu, kebutuhan sehari-hari juga telah terpenuhi oleh internet. Beberapa contoh kegiatan sehari-hari yang menggunakan implementasi internet adalah melakukan pemesanan bahan makanan, makanan jadi, membeli produk kebutuhan sehari-hari dan membeli paket data. Semakin hari, waktu dan zaman semakin berkembang pesat. Banyak usaha-usaha yang telah berdiri di berbagai wilayah. Selain karena dampak yang diberikan oleh masa pandemi terhadap keuangan, bisnis yang semakin berkembang ini didirikan dengan tujuan untuk membantu memudahkan proses kehidupan yang dijalani oleh masyarakat.[2]

Adanya pertumbuhan ekonomi yang berkembang dengan pesat tentunya dapat membuat adanya persaingan dalam dunia bisnis. Hal tersebut dapat dikatakan bukanlah hal yang asing bagi setiap bisnis yang berkembang. Terdapat banyak sekali perusahaan atau lembaga yang menawarkan berbagai macam produk dan jasa dengan kegunaan dan manfaat yang ditawarkan juga merupakan manfaat yang berbeda-beda [3]. Begitu juga dengan industri jasa yang menawarkan penjualan beberapa produk sehingga produk tersebut dapat dibeli dengan mudah [4]. Institusi ini bisa dikatakan semakin kreatif dan makin inovatif dalam memberikan sistem layanan yang baik untuk para pelanggannya

dengan memberikan sistem layanan dan memberikan berbagai fasilitas sesuai dengan kemajuan kehidupan khususnya dalam bidang teknologi. Dengan begitu, para perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa juga harus mengikuti perkembangan dunia dengan mengambil hati para nasabah yang menggunakan jasa mereka [5].

Perkembangan pesat yang terjadi membuat masyarakat saat ini memilih untuk beralih ke era digital di mana tanpa sadar mereka mengimplementasikan teknologi ke dalam seluruh hal. Tidak hanya dalam kehidupan sehari-hari, tetapi, teknologi juga saat ini membuat perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia menjadi berlomba-lomba untuk bersaing satu sama lain dengan memanfaatkan teknologi [6]. Hal tersebut tentunya telah dibuktikan dengan banyaknya teknologi yang mempermudah berbagai kegiatan baik itu kehidupan sehari-hari maupun perusahaan. Contoh nyatanya adalah munculnya aplikasi pembayaran online seperti GOPAY, OVO, QRIS dan sebagainya. Untuk contoh inovasi dalam hal berbisnis pada era digital ini yaitu aplikasi belanja yang bernama Alfagift.

Aplikasi belanja yang bernama Alfagift ini merupakan platform belanja milik Alfamart yang bergerak dalam bidang produk atau jasa secara online. Alfagift bisa dikatakan sebagai aplikasi belanja daring milik Alfa Group dan didevelop oleh PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) yang sering diketahui sebagai anak perusahaan PT. Sumber Alfaria Trijaya pada tahun 2019. Aplikasi Alfagift ini bisa diakses secara mobile dan website. Tentunya, hal inilah yang membuat aplikasi Alfagift dapat berkembang hingga saat ini karena dengan adanya mobile application ini dapat mempermudah masyarakat yang malas berpergian keluar rumah hanya untuk membeli kebutuhan sehari-hari. Hal ini juga yang mempermudah masyarakat di saat pandemi Covid-19 sehingga mereka tidak perlu mengunjungi offline store Alfamart untuk memperoleh suatu produk [7].

Sejak awal aplikasi Alfagift ini diluncurkan, Alfagift berkembang terus menerus dengan peningkatan sistem baik secara tampilan user interface (UI) ataupun peningkatan berbagai kegunaan atau fitur yang bisa mendukung transaksi bisnis. Peningkatan tersebut dilakukan dengan tujuan yaitu terdapat berbagai keinginan dari para pengguna yang menginginkan fitur baru yang tentunya dapat mempermudah mereka dalam berbelanja. Para pengguna juga tentunya berharap mereka dapat memperoleh pengalaman yang nyaman dan terpercaya saat mereka melakukan pembelian atau transaksi di aplikasi Alfagift. Oleh karena itu, dibutuhkan pengembangan aplikasi yang dapat memberikan pengalaman baru serta kesan baru kepada para pelanggan sehingga dapat meningkatkan minat mereka dalam membeli produk di Alfamart. Tidak hanya itu, tujuan peningkatan aplikasi Alfagift ini juga dikarenakan sebelum Alfagift diluncurkan, telah muncul beberapa aplikasi serupa seperti Sayurbox milik PT. Astra Digital dan KlikIndomaret milik Indomaret Group. Setelah peluncuran Alfagift juga terdapat aplikasi serupa lainnya yaitu Segari yang saat ini juga dikenal oleh masyarakat luas [8].

Salah satu pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan untuk Alfagift yaitu website Alfagift yang diluncurkan pada tahun 2021. Tentunya, beberapa user sangat mengharapkan kehadiran website Alfagift sehingga mereka bisa mengakses Alfagift tanpa harus mengunduh aplikasi. Peluncuran Alfagift bisa dikatakan memperoleh kesan positif dari masyarakat luas. Hal ini terbukti dari peningkatan penjualan perusahaan. Tentunya, untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan, Alfagift akan terus menerus dikembangkan baik dari segi tampilan (user interface) dan segi fungsionalitas. Tentunya, untuk mendukung adanya pengembangan aplikasi tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia dari berbagai divisi seperti Developer, UI & UX Designer serta divisi Quality Assurance. Divisi Quality Assurance sendiri merupakan divisi yang bertugas untuk mengambil keputusan apakah produk yang ditawarkan sudah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya atau belum [9].

Menurut Elliot dalam Saputra yang ditulis tahun 2007, quality assurance merupakan seluruh tindakan sistematis yang nantinya bisa meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas sehingga dapat memuaskan para pengguna [10][11]. Seorang quality assurance membutuhkan berbagai evaluasi secara terus menerus sehingga dapat menghasilkan sebuah produk yang berkualitas tinggi dan berguna bagi masyarakat. Tidak hanya itu, tujuan dari divisi quality assurance ini juga agar dapat memuaskan berbagai pihak yang berhubungan satu sama lain di dalamnya [12][13]. Peran quality assurance dalam melakukan pengujian dibagi menjadi dua cara yaitu manual testing dan automation testing. Manual testing merupakan cara pengujian paling awal yang dilakukan oleh seorang quality assurance [14][15]. Cara ini dilakukan dengan melakukan pengecekan secara manual terhadap fitur-fitur yang ada dalam suatu platform. Pengujian yang kedua yaitu automation testing yang merupakan proses pengujian dengan bantuan aplikasi atau software pendukung. Biasanya, automation testing ini digunakan untuk melakukan pengujian terhadap fitur-fitur yang wajib dicek secara terus menerus [16][17].

Oleh karena itu, sebagai mahasiswi dari program studi Sistem Informasi yang sebelumnya telah memperoleh pengetahuan serta keterampilan di Universitas Multimedia Nusantara, maka pemilihan PT. Global Loyalty Indonesia dilakukan karena perusahaan ini mempunyai permasalahan yaitu permintaan pelanggan yang menginginkan adanya peningkatan dalam pemberian diskon dan peningkatan tampilan aplikasi Alfagift. Maka dari itu, dibutuhkan pendapat dan anggota tim yang lebih agar dapat melakukan peningkatan aplikasi sehingga dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan. Tidak hanya itu, terdapat alasan lain dalam pemilihan PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) sebagai platform tempat pembelajaran magang yaitu karena perusahaan ini menyediakan program kerja magang dalam divisi Quality Assurance. Tidak hanya itu, PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) juga mempunyai aplikasi ternama yaitu Alfagift yang saat ini sudah diketahui dan digunakan banyak orang dan telah digunakan oleh masyarakat luas. Tentunya,

dari aplikasi Alfagift bisa dilihat bahwa PT. Global Loyalty Indonesia (GLI) merupakan perusahaan yang cocok untuk memulai pengalaman kerja baru. Selain itu, alasan pemilihan tempat magang ini juga didasari oleh lokasi yang masih bisa dijangkau dan dekat dengan domisili saat ini.

Hingga saat ini, tertulis bahwa terdapat 5 project dan berhasil menyelesaikan 4 project sampai ke tahap QA Passed serta terdapat 1 project yang saat ini sedang berjalan yaitu project Promo Tebus Murah Bersyarat. Project lainnya merupakan project yang telah berhasil sampai di tahap tes keseluruhan telah dilakukan yang dilakukan berdasarkan system design serta scope kerja dari QA yang berperan dalam project. Project yang telah dijalani merupakan project yang bisa dirasakan langsung hasilnya oleh para pengguna aplikasi Alfagift. Contoh project yang dijalani selama masa magang ini yaitu project internal perusahaan, Fullcycle Rollout, WA Commerce, Promo Voucher, dan Promo Tebus Murah Bersyarat.

Dalam menjalani masa magang selama kurun waktu kurang lebih 5 bulan ini, terbukti telah berhasil menyelesaikan 4 project yaitu project internal perusahaan, WA Commerce, Rollout Fullcycle, dan Promo voucher. Fullcycle Rollout merupakan project pengetesan berulang pada aplikasi alfagift. Project ini dilakukan testing yang berulang dengan tujuan untuk memastikan bahwa fitur yang sebelumnya telah dikembangkan masih berfungsi seiring berjalannya suatu project. Tidak hanya itu, setelah satu project selesai, tentunya terdapat pengimplementasiian fitur baru yang akan dilakukan pengetesan saat Rollout Fullcycle. Jadi, secara keseluruhan, rollout ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap fitur yang ada di aplikasi Alfagift dapat berjalan dengan baik dan tidak ditemukan bug atau error.

Terdapat juga beberapa solusi yang diberikan kepada perusahaan yaitu melakukan peningkatan di aplikasi Alfagift sehingga dapat lebih mempermudah para pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Tidak hanya itu, dilakukan juga penambahan beberapa layanan yang

diimplementasikan ke dalam beberapa fitur di aplikasi Alfagift. Solusi yang diberikan juga berupa perbaikan beberapa fitur yang sebelumnya belum bekerja dengan baik sehingga dapat menjadi lebih baik lagi. Selain itu, perusahaan juga melakukan pengurangan fitur yang memang tidak dibutuhkan di aplikasi Alfagift. Sesuai dengan project yang dijalani yaitu project promo, maka terdapat penambahan tipe promo yang sebelumnya belum pernah ada di aplikasi alfagift sehingga telah diluncurkan promo voucher tipe terbaru yang saat ini bisa digunakan di aplikasi Alfagift.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kegiatan program kerja ini dilakukan dengan maksud yaitu untuk memenuhi syarat kelulusan yang diberikan oleh Universitas Multimedia Nusantara yang mewajibkan mahasiswa mahasiswi untuk melakukan program kerja magang serta posisi yang diambil harus sesuai dengan jurusan yang diambil selama masa perkuliahan. Dengan adanya kewajiban program kerja magang ini, maka mahasiswa dapat melakukan implementasi secara langsung ilmu yang telah diperoleh sebelumnya. Tidak hanya itu, terdapat juga tujuan lain yaitu mahasiswa dapat mengembangkan soft skills serta hard skills dalam mempelajari beberapa hal yang sebelumnya telah diajarkan. Pelaksanaan program kerja di PT. Global Loyalty Indonesia tentunya mempunyai maksud dan tujuan yaitu :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan pada lingkungan kerja secara nyata dalam hal pembelajaran software dengan menggunakan bahasa Java dan HTML.
2. Menambah pengalaman bekerja dalam dunia kerja yang sebelumnya belum pernah diperoleh seperti penggunaan dan pengaksesan database perusahaan dengan menggunakan software Dbeaver, Robo (Mongo) dan RedisInsight.

3. Mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh dari mata kuliah Mobile and Application Development, penggunaan bahasa pemrograman Java dan HTML serta penggunaan aplikasi Android Studio yang sebelumnya telah diperoleh semasa kuliah di dunia kerja secara nyata.
4. Melatih soft skill mengenai kerja sama dalam tim, komunikasi, dan problem solving.
5. Meningkatkan rasa tanggung jawab dengan pekerjaan yang telah diberikan sehingga dapat selesai sesuai tenggat waktu yang diberikan.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Untuk kegiatan pra kerja magang sendiri, dimulai pada tanggal 9 Juni 2023 di mana pada hari tersebut, peserta magang melakukan test psikotest sebagai syarat penerimaan magang. Setelah itu, dilanjutkan interview HC yang dilaksanakan pada tanggal 19 Juni 2023. Dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu interview User pada tanggal 27 Juni 2023.

1. 9 Juni 2023 : Pengerjaan test psikotes
2. 19 Juni 2023 : Dinyatakan lulus test psikotes dan interview HC
3. 27 Juni 2023 : Dinyatakan lulus interview HC dan lanjut interview User
4. 28 Juni 2023 : Dinyatakan lulus dan diterima sebagai karyawan magang

Pelaksanaan program kerja magang ini dimulai pada tanggal 7 Agustus 2023 hingga 6 Februari 2024 dan dilaksanakan di kantor pusat PT. Global Loyalty Indonesia yang bertempat di Alfa Tower Lt.29. Dalam laporan ini terdapat rangkuman projek magang yang dimulai pada tanggal 7 Agustus 2023. Terdapat beberapa prosedur dilakukannya program kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia, yaitu :

1. Mahasiswa magang melakukan kerja magang dalam rentang waktu 6 bulan dimulai pada tanggal 7 Agustus 2023 hingga 6 Februari 2024.
2. Pelaksanaan menjadi karyawan magang di kantor dilakukan selama 5 (lima) hari dalam seminggu tercatat dari hari senin sampai dengan jumat dari pukul 08.00 sampai 17.00 WIB.
3. Presensi atau absensi yang dilakukan menggunakan fingerprint scanner yang dilakukan saat masuk di pagi hari dan sore hari saat keluar kantor.
4. Mahasiswa wajib patuh pada peraturan yang berlaku di perusahaan selama menjalani masa kerja magang.
5. Mahasiswa mendapatkan dosen pembimbing yang telah ditentukan oleh kampus.
6. Mahasiswa wajib melakukan bimbingan magang minimal 8 kali selama masa magang.
7. Mahasiswa diwajibkan untuk mengisi daily task di website merdeka.umn.ac.id selama magang sedang berlangsung.
8. Mahasiswa diharuskan untuk membuat laporan hasil magang yang nantinya akan dikumpulkan kepada dosen di kampus.
9. Mahasiswa kampus akan mengikuti sidang magang sebagai hasil presentasi.
10. Mahasiswa mengikuti rangkaian kegiatan magang seperti meeting mengenai perencanaan, progress kerja serta evaluasi.

Tabel 1.1 Pelaksanaan Kerja Magang

Pekerjaan	Agustus					September					Oktober					November					Desember					Januari					Februari			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan perusahaan PT. Global Loyalty Indonesia. • Membaca dan memahami User Guide yang diberikan. • Setup tools yang akan digunakan perusahaan. • Setup aplikasi staging dan latihan membuat skenario • Setup aplikasi database dan mempelajari 																																		

Pekerjaan	Agustus					September					Oktober					November					Desember					Januari				Februari				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
QA Guide Line <ul style="list-style-type: none"> Rapat project pertama dan mempelajari software Redis 																																		
<ul style="list-style-type: none"> Mulai testing project pertama yaitu project internal perusahaan Melakukan testing Menulis bug saat terjadi error. Melakukan pengetestan ulang terhadap bug yang telah ditulis Diskusi mengenai bug yang ada 																																		

Pekerjaan	Agustus					September					Oktober					November					Desember					Januari				Februari				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Membuat dokumentasi project 																																		
<ul style="list-style-type: none"> Rollout Fullcycle Melakukan testing keseluruhan aplikasi alfagift Menulis bug saat terjadi error. Melakukan pengetestan ulang terhadap bug yang telah ditulis Diskusi mengenai bug yang ada 																																		
<ul style="list-style-type: none"> Rapat project kedua yaitu 																																		

Pekerjaan	Agustus					September					Oktober					November					Desember					Januari					Februari			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
WA Commerce <ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari ketentuan dalam project dan cara testing project • Sharing knowlegde bersama mentor • Pembuatan skenario alfagift (latihan) • Melakukan testing keseluruhan aplikasi alfagift • Menulis bug saat terjadi error. • Melakukan pengetestan 																																		

Pekerjaan	Agustus					September					Oktober					November					Desember					Januari					Februari			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • ulang terhadap bug yang telah ditulis • Diskusi mengenai bug yang ada 																																		
<ul style="list-style-type: none"> • Sharing knowlegde • Mendengarkan penjelasan yang diberikan oleh mentor • Mencatat penjelasan 																																		
<ul style="list-style-type: none"> • VISIT STORE • Melakukan kunjungan ke offline store alfamart • Meneliti flow atau cara kerja di store offline Diskusi 																																		

Pekerjaan	Agustus					September					Oktober					November					Desember					Januari					Februari			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
mengenai bug yang ada																																		
<ul style="list-style-type: none"> • Rapat project ketiga yaitu Promo Voucher • Mempelajari ketentuan dalam project dan cara testing project • Listing product (keperluan project) • Mempelajari system design • Sharing session dan sharing knowlegde bersama tim dan mentor • Melakukan testing di 																																		

Pekerjaan	Agustus					September					Oktober					November					Desember					Januari					Februari			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
aplikasi alfagift sesuai skenario <ul style="list-style-type: none"> • Menulis bug saat terjadi error. • Melakukan pengetestan ulang terhadap bug yang telah ditulis • Diskusi mengenai bug yang ada • Membuat dokumentasi project 																																		
<ul style="list-style-type: none"> • Presentasi hasil VISIT STORE • Membuat dan menjelaskan hasil presentasi 																																		

Pekerjaan	Agustus					September					Oktober					November					Desember					Januari					Februari			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan saran dan pendapat mengenai kekurangan yang ditemui 																																		
<ul style="list-style-type: none"> • Rapat project keempat yaitu Promo Tebus Murah Bersyarat • Mengikuti rapat mengenai pembahasan project • Mempelajari ketentuan dalam project dan cara testing project • Listing product (keperluan project) 																																		

Pekerjaan	Agustus					September					Oktober					November					Desember					Januari					Februari								
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4					
<ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari system design • Menulis skenario testing yang akan digunakan 																																							