

**PERAN TESTING MANAGEMENT DALAM PROYEK  
CUSTOMER EXPERIENCE APPLICATION  
PADA PT XYZ**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

**Fardhila Zahra Dwi Wardhani**  
**0000044817**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2024**

**PERAN TESTING MANAGEMENT DALAM PROYEK**

**CUSTOMER EXPERIENCE APPLICATION**

**PADA PT XYZ**



**LAPORAN MBKM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Komputer

**Fardhila Zahra Dwi Wardhani**  
**00000044817**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA**  
**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**  
**TANGERANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Fardhila Zahra Dwi Wardhani  
Nomor Induk Mahasiswa : **00000044817**  
Program studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM dengan judul:

.....PERAN TESTING MANAGEMENT DALAM PROYEK.....  
..... CUSTOMER EXPERIENCE APPLICATION .....  
.....PADA PT XYZ.....

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 08 Desember 2023



Fardhila Zahra Dwi Wardhani

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fardhila Zahra Dwi Wardhani

NIM : 00000044817

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Informatika

JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

.....PERAN TESTING MANAGEMENT DALAM PROYEK.....  
..... CUSTOMER EXPERIENCE APPLICATION .....  
.....PADA PT XYZ.....

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 8 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Fardhila Zahra Dwi Wardhani)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Magang ini dengan judul: “Peran Testing Management Dalam Proyek *Customer Experience Relationship* Pada PT XYZ” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Sistem Informasi Pada Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dr. Irmawati, S.Kom., MMSI., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Kepada Perusahaan PT XYZ yang telah memberikan kesempatan untuk belajar menjadi profesionalitas yang baik.
6. Mas Barens sebagai mentor yang telah merangkul dan menuntun dengan sabar dari awal perkenalan hingga saat ini.
7. Ka Qina, Mba Erni, Mas Ari, Mas Angga, Mas Ronald, dan Mas Vincent yang telah membantu mengajarkan penulis dengan sangat sabar dan menjadikan suasana kantor menjadi jauh lebih nyaman dan menyenangkan.
8. Alamsyah, Anggi, Christin dan teman-teman lainnya yang telah mendukung penulis selama waktu magang berlangsung maupun diluar waktu magang.
9. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membaca dan memberikan sesuatu yang positif bagi kita semua.

Tangerang, 8 Desember 2023



(Fardhila Zahra Dwi Wardhani)



# PERAN TESTING MANAGEMENT DALAM PROYEK CUSTOMER EXPERIENCE APPLICATION PADA PT XYZ

(Fardhila Zahra Dwi Wardhani)

## ABSTRAK

PT XYZ menjadi bank pertama yang menyediakan layanan perbankan secara *online*. Dalam konteks digital, nasabah akan selalu berekspektasi bahwa aplikasi yang mereka gunakan memiliki kualitas yang tinggi dan dapat diandalkan. *Software Quality Assurance* atau SQA adalah aktivitas dan metode yang dilakukan untuk memastikan bahwa sebuah perangkat lunak atau aplikasi telah sesuai dengan spesifikasi. SQA di PT XYZ meliputi banyak aktivitas, diantaranya adalah *Document analysis, Test scripting, Test execution, Test evaluation, Test results/bug reporting, Test automation dan Assessment timeline testing*. PT XYZ membutuhkan cukup banyak sumber daya dalam prosesi SQA. PT XYZ menjalin kerja sama untuk menjadi mitra dalam program yang dikembangkan oleh Kemendikbudristek Republik Indonesia, yaitu Kampus Merdeka. Program ini membantu PT XYZ memenuhi kebutuhan sumber daya SQA dalam tim *testing management* PT XYZ dengan mengikut-sertakan mahasiswa kedalam *real project*, yang tentunya diawasi secara langsung oleh mentor. Terdapat kendala diantaranya, Keterbatasan aksesibilitas, miskomunikasi antar partner kerja, kendala komunikasi karena WFH. Solusi atas kendala tersebut, dalam menyelesaikan tugasnya selama jam kerja berlangsung, melakukan diskusi lebih lanjut mengenai hal tersebut, mengkomunikasikan permasalahan yang dialami oleh mahasiswa dengan partner kerja. Mendapat lebih banyak pengalaman serta pengetahuan secara teoritikal dan teknikal. Selain ilmu-ilmu kerja, mahasiswa juga meningkatkan *soft skill problem solving* karena selama menjadi bagian dari tim *Testing Management Intern* PT XYZ.

**Kata kunci:** Kampus Merdeka, Perbankan, SQA, *Testing*

# THE ROLE OF TESTING MANAGEMENT IN THE CUSTOMER EXPERIENCE APPLICATION PROJECT AT PT XYZ

(Fardhila Zahra Dwi Wardhani)

## **ABSTRACT**

*PT XYZ became the first bank to provide online banking services. In the digital context, customers will always expect that the applications they use are of high quality and reliable. Software Quality Assurance or SQA is the activities and methods performed to ensure that a software or application is in accordance with specifications. SQA at PT XYZ includes many activities, including Document analysis, Test scripting, Test execution, Test evaluation, Test results/bug reporting, Test automation and Assessment timeline testing. PT XYZ requires quite a lot of resources in the SQA procession. PT XYZ collaborated to become a partner in a program developed by the Ministry of Education and Culture of the Republic of Indonesia, namely Kampus Merdeka. This program helps PT XYZ meet the needs of SQA resources in the PT XYZ testing management team by involving students in real projects, which are of course directly supervised by mentors. There are obstacles including accessibility limitations, miscommunication between work partners, communication constraints due to WFH. Solutions to these obstacles, in completing their duties during working hours, conducting further discussions on this matter, communicating problems experienced by students with work partners. Gaining more experience and theoretical and technical knowledge. In addition to work knowledge, students also improve their soft problem solving skills because while being part of the PT XYZ Testing Management Intern team.*

**Keywords:** *Kampus Merdeka, Banking, SQA, Testing*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>2</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>3</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>6</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>8</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang .....</b>	<b>16</b>
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Kedudukan dan Koordinasi .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....</b>	<b>29</b>
<b>3.3 Kendala yang Ditemukan .....</b>	<b>72</b>
<b>3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....</b>	<b>72</b>
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>

<b>4.1</b>	<b>Simpulan.....</b>	<b>79</b>
<b>4.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>80</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	24
Gambar 2. 2 Posisi <i>Testing Management Intern</i> .....	25
Gambar 3. 1 Logo TEMAN Tools .....	29
Gambar 3. 2 Logo Silk Test .....	30
Gambar 3. 3 Logo Check Point VPN.....	31
Gambar 3. 4 LoG PT XYZ - Halaman utama .....	34
Gambar 3. 5 LoG PT XYZ - Halaman Modul .....	35
Gambar 3. 6 Silabus tim proyek <i>Customer Experience Application</i> .....	37
Gambar 3. 7 <i>Presentation paper</i> aplikasi CRM.....	39
Gambar 3. 8 Sebagian <i>test script</i> untuk menu registrasi .....	41
Gambar 3. 9 Sebagian <i>test script</i> untuk menu login .....	41
Gambar 3. 10 Sebagian <i>test script</i> proyek Kejar Mimpi – <i>Microsite</i> .....	43
Gambar 3. 11 Sebagian sub-aset menu <i>Report</i> Tiket Masuk .....	47
Gambar 3. 12 Sebagian sub-aset menu <i>Report</i> Tiket Masuk .....	49
Gambar 3. 13 Sebagian sub-aset menu <i>Report</i> Notif.....	50
Gambar 3. 14 Sebagian sub-aset menu <i>Report Rev*</i> .....	52
Gambar 3. 15 Sebagian sub-aset menu <i>Report Int*</i> .....	53
Gambar 3. 16 Sebagian sub-aset menu <i>Report SL*</i> .....	55
Gambar 3. 17 Sebagian sub-aset menu <i>Report *Unit</i> .....	56
Gambar 3. 18 Sebagian sub-aset menu <i>Report Specific Ticket</i> .....	58
Gambar 3. 19 Sebagian <i>test script</i> proyek KM Phase 3A .....	59
Gambar 3. 20 Sebagian <i>test script</i> proyek proyek Proses Verifikasi <i>Channel OM &amp; 3O</i> .....	62
Gambar 3. 21 <i>Test script</i> proyek <i>Future Branch Model MVP 2.5</i> .....	64
Gambar 3. 22 Sebagian <i>test script</i> proyek <i>Payroll</i> .....	66
Gambar 3. 23 Sebagian <i>test script</i> proyek <i>SSB Kiosk &amp; Gateway – RIPLAY</i> ....	68
Gambar 3. 24 <i>Test script</i> proyek <i>Inquiry Status Data Nasabah</i> .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan.....	31
Tabel 3. 2 <i>Timeline</i> rincian kegiatan yang dilakukan mahasiswa magang .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM - MBKM 01 .....	85
Lampiran B Kartu MBKM - MBKM 02.....	86
Lampiran C Daily Task Kewirausahaan - MBKM 03 .....	87
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan - MBKM 04	109
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM – LOA.....	110
Lampiran F Lampiran pengecekan hasil Turnitin.....	112
Lampiran G Seluruh kegiatan yang dilakukan selama MBKM.....	113