

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Produk atau model bisnis yang dikembangkan pada sektor perbankan saat ini perlu disertai dengan adanya kombinasi antara teknologi dan perilaku kognitif. Kombinasi tersebut diperlukan guna memenuhi perkembangan terkini dalam dunia teknologi komunikasi dan informasi yang mendorong perubahan persepsi mengenai aspek kualitas *service experience* dari perusahaan untuk pelanggannya [1]. Pada sektor perbankan, Perkembangan teknologi meningkatkan kualitas *service experience* yang berfokus pada perubahan penggunaan pelayanan bank secara konvensional menjadi digital. Perubahan ini memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengelola rekening serta kebutuhan *financial* lainnya dengan memanfaatkan teknologi seperti penggunaan *smartphone* atau perangkat lainnya [2]. Pelayanan-pelayanan yang ditawarkan oleh perbankan dan dikombinasikan dengan kemajuan teknologi, sering kali disebut sebagai FinTech atau *Financial Technology* [3]. Penggunaan *Financial Technology* pada perbankan terutama di negara-negara industri dengan infrastruktur yang mendukung, akan menjadi pilihan yang sangat menarik terutama dalam perspektif masyarakat yang meminati kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan [3]. Transformasi digital yang terjadi pada sektor perbankan akan memikat pelanggan dengan pelayanan yang dapat dilakukan secara online maupun otomatisasi, hal tersebut akan menawarkan nilai tambah bagi perusahaan, yaitu perusahaan akan menyediakan layanan dengan biaya yang lebih rendah dan pelanggan akan menikmati kemudahan atas layanan tersebut [4], [5]. Kemudahan layanan yang diberikan akan meningkatkan *customer experience* melalui produk dengan model bisnis baru, layanan dengan konsep baru, berbagai fungsi baru seperti pengiriman uang secara global, pembuatan akun rekening secara online, dompet digital, dan berbagai hal lainnya [6].

Pelayanan yang disertai dengan Transformasi digital ini sudah banyak diterapkan oleh berbagai bank terkemuka, salah satunya adalah PT XYZ. PT XYZ menjadi bank pertama yang menyediakan layanan perbankan secara online. Nasabah PT XYZ diberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi secara digital, dengan begitu nasabah tidak perlu menghabiskan waktu untuk mendatangi kantor cabang. Nasabah hanya perlu memanfaatkan aplikasi yang dimiliki oleh PT XYZ, baik aplikasi untuk segmen korporasi maupun individu pelanggan yang telah disiapkan oleh PT XYZ agar dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya [7]. Namun, kunci utama sebuah bisnis dalam perbankan tidak hanya dengan menarik seseorang menjadi nasabah saja, melainkan bagaimana supaya perusahaan bisa mempertahankan nasabah yang sudah ada menjadi nasabah yang loyal dengan perusahaan. Perusahaan harus bisa memastikan kepuasan nasabah menjadi hal utama yang selalu diperhatikan, loyalitas nasabah dapat ditingkatkan jika kualitas layanan yang diberikan sudah bisa memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah yang selalu berubah serta meningkat seiring berjalannya waktu [8]. Dalam konteks digital, nasabah akan selalu berekspektasi bahwa aplikasi yang mereka gunakan memiliki kualitas yang tinggi dan dapat diandalkan, sebagian besar kualitas aplikasi diukur dari efektifitas dan efisiensi aplikasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna [9]. Oleh karena itu, dalam mengembangkan sistem aplikasi yang efektif dan efisien diperlukan ketelitian yang tinggi terhadap *Software Quality Assurance*.

Software Quality Assurance atau SQA adalah aktivitas dan metode yang dilakukan untuk memastikan bahwa sebuah perangkat lunak atau aplikasi telah sesuai dengan spesifikasi. SQA akan melakukan serangkaian prosedur dengan standar yang baik meliputi *tools* dan teknik pengujian agar dapat memastikan integritas dan daya tahan dari aplikasi tersebut [10]. Serangkaian prosedur yang terjadi pada proses 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* [11]. *Document analysis* merupakan langkah pertama dalam tahapan *testing* untuk menganalisa serta memahami persyaratan untuk *testing* sebuah produk. *Test*

scripting adalah tahapan untuk menentukan *case design* suatu *script* berdasarkan persyaratan, membuat *test script* serta meninjau atau *review* spesifikasi dari *test script* yang telah dibuat. *Test execution* merupakan tahapan untuk mengeksekusi *script* yang telah dibuat sebelumnya dengan meninjau kode atau program dari produk tersebut. *Test evaluation* adalah tahapan untuk melakukan evaluasi pada hasil pengujian yang telah dilalui. *Test result/bug reporting* adalah tahapan dalam melakukan dokumentasi pada setiap *bug* yang teridentifikasi selama proses *testing* berlangsung, tahap ini berfungsi untuk *tracking* permasalahan yang ditemukan dan melakukan komparasi untuk perbaikan *bug* dari waktu ke waktu. *Test automation* adalah proses *testing* yang dilakukan dengan menggunakan *software* khusus untuk *case design* yang bersifat perulangan. *Assessment Timeline Testing* merupakan tahapan untuk menentukan waktu *testing* sebuah produk supaya progres *testing* selalu *on track*. Setiap prosedur yang terjadi pada proses SQA memakan waktu yang cukup banyak. Selain itu, aplikasi yang dikembangkan oleh PT XYZ juga terbilang banyak, terutama yang berkaitan langsung dengan *customer*. Oleh karena itu, supaya aplikasi tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar dan dapat *release* sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, PT XYZ membutuhkan cukup banyak sumber daya dalam prosesi SQA. Bersamaan dengan itu, PT XYZ menjalin kerja sama untuk menjadi mitra dalam salah satu program yang dikembangkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, yaitu Kampus Merdeka. PT XYZ ikut serta dalam program ini untuk mendukung mahasiswa mengasah kemampuan bakat minat dengan terjun langsung ke dunia kerja dengan melakukan berbagai kegiatan seperti *team building*, *volunteering*, *character building*, dan yang paling utama adalah mengerjakan *real project*. Oleh karena itu, program ini juga membantu PT XYZ untuk memenuhi kebutuhan sumber daya SQA dalam tim *testing management* PT XYZ dengan mengikutsertakan mahasiswa kedalam *real project*, yang tentunya diawasi secara langsung oleh mentor terkait proyek tersebut.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Program Magang Merdeka merupakan kegiatan yang harus diikuti sebagai syarat kelulusan bagi mahasiswa Jurusan Sistem Informasi di Universitas Multimedia Nusantara. Tujuannya adalah agar mahasiswa dapat memperoleh pengalaman praktis dalam industri. Program magang ini diadakan di perusahaan XYZ dengan maksud dan tujuan, diantaranya:

1. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam analisis, perancangan, pembuatan, dan implementasi *Test Script* pada proyek nyata di perusahaan.
2. Memberikan pengalaman kerja secara langsung dengan terlibat dalam berbagai proyek nyata di dunia industri, khususnya di perusahaan XYZ.
3. Mengembangkan kemampuan bekerja sama antar tim dan berkomunikasi efektif dengan sesama rekan tim.
4. Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh pada masa perkuliahan dalam situasi kerja sehari-hari.
5. Memperluas relasi dengan berkenalan dan berinteraksi antar individu di lingkungan kerja yang baru
6. Ikut serta dalam membantu tim *Testing Management* untuk proyek *Customer Experience Application* dengan membuat *test script* dan mengeksekusi *test script*.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu dan prosedur kerja magang yang harus diperhatikan dan dijalankan oleh semua peserta kerja magang di PT XYZ,

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Program Kampus Merdeka diadakan di PT XYZ yang beralamat di Griya Niaga I Lt. 3, Jalan Wahid Hasyim Nomor 3, Pondok Jaya, Kecamatan Pondok Aren, Kota Tangerang 15442, Banten-Indonesia. Pelaksanaan program ini berlangsung mulai 14 Agustus 2023 hingga 24 November 2023, selama 4 bulan. PT XYZ memiliki

jadwal kerja selama 5 hari dalam seminggu, dari Senin sampai Jumat, dimulai pukul 08.30 sampai 17.30, dengan total durasi 8 jam kerja, termasuk Istirahat Sholat dan Makan (ISHOMA) pada pukul 12.00 hingga 13.00. Untuk memenuhi persyaratan program kerja magang Merdeka, perusahaan memberikan durasi jam kerja yang diperpanjang menjadi 10 jam per hari. Oleh karena pembatasan kapasitas tempat kerja dan jumlah peserta magang, program ini dilaksanakan secara *hybrid*, dengan 2 hari *work from home* (WFH) dan 3 hari *work from office* (WFO). Namun, jika ada pekerjaan mendesak yang memerlukan diskusi langsung, jadwal kerja dapat disesuaikan. Peserta magang diberikan waktu libur pada hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional. Selama magang berlangsung, terdapat beberapa proyek dan kegiatan magang yang ditekankan, antara lain:

1. 14 Agustus 2023 – 1 September 2023: Masa *Onboarding* dan *Training* sebagai *testing management intern*
2. 4 September 2023 - 18 September 2023: Proyek Kejar Mimpi (Web Phase 3A & Microsite) dan *Mini Training Proyek Self Service Banking*
3. 19 September 2023 – 24 November 2023: Proyek *Robotic Customer Relationship Management*
4. 6 Oktober 2023 – 26 Oktober 2023: Proyek Kejar Mimpi Phase 3A
5. 23 Oktober 2023 – 15 November 2023: Proyek *Self Service Banking Q4*

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Tahap pelaksanaan kerja magang di PT XYZ terdiri dari pra-magang (sebelum magang), magang (magang berlangsung), dan

post-magang (setelah magang). Berikut adalah penjelasan untuk setiap tahap pelaksanaan magang.

a. Pra-magang

- 1) Calon peserta magang yang telah mengajukan lamaran akan mengisi formulir KM-01 untuk memohon surat rekomendasi dari kampus. Proses ini kemudian akan menghasilkan formulir KM-02 setelah melalui proses pengolahan.
- 2) Mahasiswa melamar melalui platform kampus merdeka yang disediakan oleh Kementerian pendidikan dan kebudayaan, mahasiswa memilih PT XYZ untuk menjadi peserta magang dengan mengajukan melengkapi dokumen-dokumen berupa SPTJM, SR, CV, Portfolio, sertifikat, dan dokumen lainnya yang diperlukan sebagai syarat melamar melalui kampus merdeka.
- 3) *Human Recruitment* di PT XYZ mengundang calon peserta magang untuk mengikuti wawancara bersama *User*, yaitu Mba Jihan, Mas Barens, dan Mas Dhani.
- 4) Mahasiswa akan mengerjakan *assessment test* berupa test logika dasar, test matematika, dan test lainnya. Jika mahasiswa berhasil menyelesaikan test sesuai dengan ketentuan dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan standar perusahaan, maka HR akan kembali menghubungi mahasiswa.
- 5) Mahasiswa akan menerima *offering letter* melalui platform kampus merdeka untuk nantinya diterima atau ditolak. Jika diterima, artinya mahasiswa siap menjadi peserta magang di PT XYZ.
- 6) Mahasiswa memperoleh Surat Kesepakatan (LoA) yang memuat deskripsi pekerjaan dari perusahaan. Selanjutnya,

calon peserta magang akan mengajukan LoA ke kampus untuk mendapatkan persetujuan agar dapat dikonversi menjadi magang merdeka. Kemudian, mahasiswa sebagai peserta magang akan mendaftar di situs web Merdeka UMN untuk keperluan konversi SKS..

b. Magang

- 1) Setelah mahasiswa diterima oleh perusahaan, mahasiswa akan menjalani program magang. *Testing management intern* pada bagian *customer experience project*.
- 2) Mahasiswa mengerjakan *course* dari platform pembelajaran digital yang disediakan oleh PT XYZ yang dapat diakses dimanapun dan kapan saja. Mahasiswa juga diwajibkan untuk mengikuti serangkaian pengembangan *soft skills* yang akan diberikan bersama dengan program lain PT XYZ.
- 3) Mahasiswa akan mencatat pekerjaan harian mereka menggunakan *platform* Kampus Merdeka, di bagian "Kegiatanku," dan platform Merdeka UMN, di bagian "*Daily Task*." Bersamaan dengan itu, mahasiswa magang akan meminta persetujuan dari supervisor di kedua *platform* untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilaporkan sesuai dengan yang telah mereka kerjakan.
- 4) Peserta magang diwajibkan menghadiri delapan kali pertemuan bimbingan rutin dengan pembimbing magang sebagai syarat untuk memenuhi seluruh persyaratan Program Magang Merdeka.

c. Post-magang

Mahasiswa membuat laporan kerja magang sesuai dengan seluruh pekerjaan yang dilakukan pada saat program berlangsung. Laporan dikerjakan sesuai dengan format yang

disediakan oleh program studi Sistem Informasi. Ketika laporan telah selesai dikerjakan sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan oleh Prodi Sistem Informasi dan masa bimbingan telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan, maka mahasiswa akan mendaftarkan sidang magang ke platform merdeka UMN dengan memenuhi dokumen-dokumen yang dibutuhkan seperti *Letter of Agreement*, *Cover Letter*, Kartu MBKM Kewirausahaan, *Daily Task*, dan Lembar verifikasi. Setelah itu, mahasiswa akan menunggu jadwal sidang diterbitkan dan mahasiswa akan melakukan sidang magang sesuai dengan jadwal. Mahasiswa akan mendapatkan review serta revisi atas magang tersebut dan mahasiswa berkewajiban untuk menyelesaikan revisi yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Jika semuanya telah terpenuhi dan sesuai dengan kriteria standar penilaian, maka mahasiswa akan dinyatakan lulus.

