

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi mengubah cara masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari, dimana membuat semakin banyak masyarakat yang melakukan aktivitas dari rumah [1]. Salah satu aktivitas yang paling sering dilakukan adalah berbelanja secara *online* [2]. Jenis barang yang dibeli secara *online* sangat bervariasi, termasuk pakaian, peralatan rumah tangga, bahan makanan, dan kebutuhan sehari-hari lainnya. Salah satu *retailer* terkemuka dalam menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dan harian adalah Alfamart [3]. Alfamart telah menyediakan *platform* belanja *online* untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari tanpa harus meninggalkan rumah.

Alfamart menghadirkan *platform* belanja *online* yang disebut Alfagift, sebuah aplikasi yang memungkinkan pelanggan berbelanja secara daring dengan menyediakan manfaat keanggotaan yang terintegrasi baik dalam pengalaman berbelanja *online* maupun *offline* [4]. Alfagift adalah produk yang dikembangkan oleh PT. Global Loyalty Indonesia (GLI), sebuah anak perusahaan dari Alfamart. Selain sebagai *platform* belanja *online*, GLI juga memiliki peran penting dalam mengembangkan aplikasi internal yang digunakan di toko fisik untuk menerima dan memproses pesanan yang dipesan melalui *platform* Alfagift.

Aplikasi internal dibangun dan dibuat untuk mempermudah *staff* toko Alfamart untuk melakukan penerimaan, pengemasan, dan pengantaran pesanan yang dipesan oleh konsumen melalui aplikasi Alfagift. Selain itu, pengembangan aplikasi internal dilakukan berdasarkan keluhan dan juga masalah yang sering terjadi di toko. Proses komunikasi dalam pengajuan masalah dan keluhan dari *staff* toko ke *staff* di kantor pusat sering terhambat, sehingga keluhan dan masalah yang terjadi dalam operasional aplikasi internal ini tidak terjangkau oleh *staff* di kantor pusat.

Dalam upaya mengembangkan operasional penerimaan pesanan dari *platform* Alfagift, penting untuk memfasilitasi komunikasi antara staf di kantor pusat dan staf di toko-toko Alfamart. Komunikasi merupakan elemen kunci yang memungkinkan kelancaran proses kerja [5]. Proses komunikasi inilah yang

menjadi salah satu fokus untuk mempercepat keluhan dan masalah dari *staff* toko sampai ke *staff* di kantor pusat. Dalam proses mempercepat komunikasi tersebut, diperlukan penambahan fitur pusat bantuan yang dapat mempermudah *staff* toko untuk melaporkan masalah yang terjadi dalam operasional aplikasi internal dan operasional toko Alfamart. Oleh karena itu, timbul ketertarikan untuk membahas dan melaporkan proses pembangunan fitur pusat bantuan pada aplikasi internal PT. Global Loyalty Indonesia.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan kerja magang pada PT. Global Loyalty Indonesia, sebagai berikut:

1.2.1 Maksud Kerja Magang

1. Mendapatkan pengalaman kerja di bidang Informatika dan membangun portofolio kerja yang kuat di masa depan.
2. Mengembangkan *hard skill* dan *soft skill* untuk meningkatkan nilai dan kualitas diri.
3. Meningkatkan dan mengembangkan sikap disiplin dan rasa tanggung jawab terhadap kewajiban yang telah diberikan selama pelaksanaan kerja magang.
4. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi, serta memperluas lingkaran koneksi dan kontrak profesional dengan orang-orang berpengalaman.
5. Memberikan kontribusi yang positif dengan cara selalu memberikan usaha yang maksimal dalam mengerjakan proyek yang diberikan.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Tujuan kerja magang pada PT. Global Loyalty Indonesia adalah menerapkan fitur pusat bantuan pada aplikasi internal PT. Global Loyalty Indonesia agar selesai tepat waktu, berjalan dengan baik, dan sesuai dengan *requirement* yang telah diberikan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Magang di PT. Global Loyalty Indonesia dilaksanakan mulai tanggal 20 Februari 2023 hingga 19 Februari 2024. Jadwal magang berlangsung dari hari Senin hingga Jumat, dimana jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB. Selama proses pelaksanaan kerja magang dari pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB, peserta magang mengerjakan proyek yang telah diberikan oleh *supervisor*. Lokasi magang berada di kantor PT. Global Loyalty Indonesia yang terletak di Alfa Tower, Jl. Jalur Sutera Barat Kav. 9, Alam Sutera Kota Tangerang, Banten 15143, lantai 24. Pada laporan ini akan membahas lanjutan dari proses kerja magang periode pertama yang mencakup pembahasan tentang pembuatan *mini* alfagift yang menghasilkan sebuah inovasi untuk penambahan fitur *mini cart hover* dan riwayat pencarian.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang dilakukan dari hari Senin sampai dengan hari Jumat secara tatap muka di kantor PT. Global Loyalty Indonesia. Proses presensi kerja magang dilakukan secara dua kali, yaitu pada saat datang dan pulang yang dilakukan dengan cara melakukan *scan* sidik jari. Selama hari Senin sampai Jumat hal yang dilakukan adalah mengerjakan proyek yang telah diberikan, kemudian setiap harinya akan dilakukan *daily meeting* untuk melaporkan progres proyek yang telah dilakukan. Komunikasi dan koordinasi selama kerja magang dilakukan dengan mentor dan juga teman setim untuk berdiskusi tentang struktur dan tata cara pengerjaan proyek yang efisien.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A