

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya peningkatan persaingan bisnis menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan khususnya dalam bidang teknologi informasi yang diambil dan diimplementasikan oleh pelaku usaha agar usaha tetap berjalan dan terus berkembang [1]. Hal ini dilakukan sebagai respon atas kebutuhan pasar dan keinginan konsumen yang terus berubah. Perubahan-perubahan ini dapat dijadikan peluang bagi pelaku usaha untuk berinovasi guna memberikan kepuasan dan mempertahankan pelanggan [2]. Salah satu bisnis yang turut berkembang dalam bidang teknologi adalah bisnis retail. Hingga kini, transformasi pembaruan bisnis ritel tradisional menjadi bisnis ritail modern terus berlangsung di Indonesia [3]. Transformasi tersebut serta peningkatan *demand* pada sektor bisnis digital yang signifikan membuat banyak perusahaan bisnis retail terus berinovasi dan memanfaatkan *e-commerce* untuk menjangkau pasar bisnis digital [4].

Alfamart sebagai salah satu pelaku bisnis retail terbesar di Indonesia juga melakukan inovasi berupa aplikasi *e-commerce* Alfagift yang dikelola oleh PT Global Loyalty Indonesia. Aplikasi Alfagift merupakan salah satu aplikasi belanja *online* yang menawarkan keuntungan dan kemudahan akses untuk mendapatkan jasa dan produk-produk penunjang kebutuhan harian masyarakat dengan harga yang bersaing [5].

Untuk mendukung setiap kegiatan transaksi dan layanan jasa dalam Aplikasi Alfagift, dibutuhkan Aplikasi Internal Perusahaan yang dipakai oleh karyawan Alfamart di toko untuk menerima, memproses, menyelesaikan, membatalkan dan melihat *history* pesanan *online*, serta melakukan mutasi dan *me-monitor retur-refund* pesanan *online*. Sejalan dengan berkembangnya Aplikasi Alfagift, Aplikasi Internal Perusahaan juga terus berkembang dengan menambah berbagai fitur baru. Salah satu fitur yang akan ditambahkan dalam Aplikasi Internal Perusahaan adalah fitur *helpdesk*. Penambahan fitur ini dilakukan sebagai *feedback* dari keluhan pengguna terkait kendala yang sering terjadi ketika penanganan pesanan *online*. Tujuannya adalah untuk mempertahankan kepuasan, memberikan kemudahan dan solusi cepat guna membantu pemecahan permasalahan atau keluhan pengguna aplikasi [6]. Fitur *helpdesk* sendiri merupakan fitur sentral untuk penanganan

kebutuhan pelayanan, pertanyaan, support teknis, atau keluhan pengguna. Fitur ini akan berkoordinasi dengan suatu tim untuk melakukan suatu tindakan penelusuran dan penyelesaian masalah dengan memanfaatkan sistem urutan penomoran [7]. Selain itu, terdapat pula fitur *self checkout order* yang akan dikembangkan dalam Aplikasi Alfagift dan Aplikasi Internal Perusahaan. Fitur ini dikembangkan agar konsumen dapat memesan sendiri barang yang diinginkan melalui gawai masing-masing. Penerapan *self service technologies* dalam pemesanan produk ditujukan untuk meningkatkan fleksibilitas, meminimalisir kekeliruan, pemesanan ganda, kesalahan perhitungan pembayaran, dan mengurangi waktu antrian guna meningkatkan produktivitas dan kepuasan pelanggan [8].

Dengan adanya penambahan fitur-fitur dalam Aplikasi Internal Perusahaan, maka kegiatan magang ini ditujukan untuk mengembangkan fitur *helpdesk* dan *self checkout* dalam Aplikasi Internal Perusahaan terutama dari sisi tampilan/*front-end* aplikasi tersebut.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang di PT Global Loyalty Indonesia dimaksudkan sebagai berikut:

1. Untuk mengimplementasikan *hardskill* khususnya pada bidang informatika serta *softskill* yang telah didapatkan pada masa kuliah di lingkungan kerja.
2. Untuk meningkatkan pengalaman di dunia *website developer* khususnya pada bidang *front-end*.

Sedangkan tujuan dari pelaksanaan kerja magang ini adalah pengembangan fitur *helpdesk* dan *self checkout order* pada Aplikasi Internal Perusahaan di PT Global Loyalty Indonesia.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang berlangsung di kantor pusat PT Global Loyalty Indonesia mulai dari tanggal 20 Februari 2023 sampai 19 Februari 2024. Adapun laporan ini mencakup pelaksanaan proyek magang dari tanggal 3 Juli 2023 sampai 19 Februari 2024.

Terdapat beberapa prosedur yang harus dilaksanakan selama proses magang, antara lain:

1. Kerja magang berlangsung di kantor pusat perusahaan (*work from office*).
2. Waktu bekerja berlangsung dari pukul 08.00 WIB sampai 17.00 WIB pada hari Senin sampai Kamis dan pukul 08.00 WIB sampai 17.30 WIB pada hari Jumat.
3. Absensi kehadiran peserta magang dilakukan menggunakan *fingerprint scanner* dan dipantau melalui sistem aplikasi internal perusahaan.
4. Peserta magang turut serta mengembangkan, mengimplementasi, dan memelihara sistem aplikasi milik perusahaan dalam bentuk *website* dengan sistem desain yang telah dibuat dan disepakati dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi konsumen sehingga meningkatkan *revenue* dan *sales* perusahaan.
5. Komunikasi dalam proyek dilakukan secara langsung dalam *Daily Standup Meeting* yang dilakukan setiap hari, dan secara tidak langsung menggunakan media Telegram.

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA