

**PERAN *QUALITY ASSURANCE* DALAM MEMASTIKAN
KUALITAS PRODUK DAN PROSES DI PT. GLOBAL
LOYALTY INDONESIA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Vanessa Lorent

0000055744

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

2024

**PERAN *QUALITY ASSURANCE* DALAM MEMASTIKAN
KUALITAS PRODUK DAN PROSES DI PT. GLOBAL
LOYALTY INDONESIA**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer

Vanessa Lorent

0000055744

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

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Vanessa Lorent

Nomor Induk Mahasiswa : **00000055744**

Program studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

PERAN *QUALITY ASSURANCE* DALAM MEMASTIKAN KUALITAS PRODUK DAN PROSES DI PT. GLOBAL LOYALTY INDONESIA

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, 20 Mei 2024



(Vanessa Lorent)

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

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Vanessa Lorent
NIM : 00000055744
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 Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PERAN *QUALITY ASSURANCE* DALAM MEMASTIKAN KUALITAS
PRODUK DAN PROSES DI PT. GLOBAL LOYALTY INDONESIA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalty 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, 17 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Vanessa Lorent)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Magang ini dengan judul: “PERAN *QUALITY ASSURANCE* DALAM MEMASTIKAN KUALITAS PRODUK DAN PROSES DI PT. GLOBAL LOYALTY INDONESIA” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana komputer Jurusan Sistem Informasi Pada Fakultas 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:

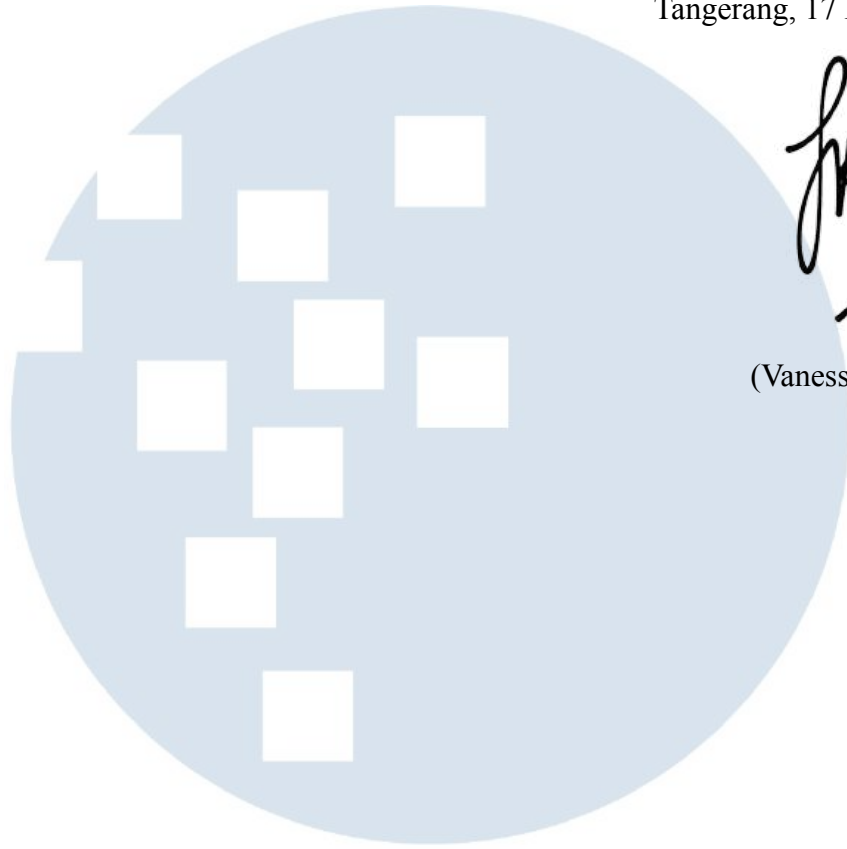
1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dr. Friska Natalia, S.Kom., M.T., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Benny Chandra, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kak Alpha Adarrani dan rekan-rekan kerja lainnya di tempat magang yang telah membantu penulis selama melakukan kerja magang.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..

Semoga laporan magang ini dapat bermanfaat dan menjadi sumber informasi bagi para pembaca.

Tangerang, 17 Mei 2024



(Vanessa Lorent)



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PERAN *QUALITY ASSURANCE* DALAM MEMASTIKAN KUALITAS PRODUK DAN PROSES DI PT. GLOBAL LOYALTY INDONESIA

(Vanessa Lorent)

ABSTRAK

Persaingan bisnis di era globalisasi ini semakin ketat. Perusahaan-perusahaan harus terus berinovasi dan menjaga kualitas produk mereka agar tetap kompetitif di pasar. Salah satu aspek yang paling menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan adalah kualitas produk yang dihasilkan. Kualitas produk yang baik tidak hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga berkontribusi terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Quality Assurance* (QA) menjadi salah satu elemen kunci dalam memastikan produk memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Selama magang di GLI, terdapat berbagai proyek yang dijalani, termasuk pengembangan *e-service* dan produk virtual di divisi QA. Proyek ini memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang evaluasi, pengujian, dan pemantauan produk serta proses yang dilakukan oleh QA untuk memastikan kualitas yang tinggi. Pada proyek *e-service*, penulis terlibat dalam implementasi program automation sehingga proses pengujian menjadi lebih efisien. Selain itu, automation *testing* juga digunakan pada *case-case* yang sifatnya repetitif.

Hasil dari proyek yang dilakukan selama magang ini memiliki dampak positif bagi GLI. Implementasi praktik QA yang efektif telah membantu meningkatkan kualitas produk dan proses perusahaan. Misalnya, dengan menggunakan automation *testing*, proses pengujian menjadi 50% lebih cepat dari sebelumnya. Dengan demikian, magang ini menyoroti pentingnya peran QA dalam memastikan kualitas produk dan proses di perusahaan teknologi informasi serta dampak positifnya bagi pertumbuhan dan kesuksesan perusahaan.

Kata kunci: Peran *Quality Assurance*, Kualitas Produk, GLI

***THE ROLE OF QUALITY ASSURANCE IN ENSURING
PRODUCT AND PROCESS QUALITY AT PT. GLOBAL LOYALTY***

INDONESIA

(Vanessa Lorent)

ABSTRACT (English)

Business competition in this era of globalization is becoming increasingly fierce. Companies must continue to innovate and maintain the quality of their products to remain competitive in the market. One of the most determining factors of a company's success or failure is the quality of the products they produce. Good product quality not only affects customer satisfaction but also contributes to the company's image and customer loyalty. Quality Assurance (QA) is one of the key elements in ensuring that products meet established quality standards.

During the internship at GLI, various projects were undertaken, including the development of e-services and virtual products in the QA division. These projects allowed for a deep understanding of the evaluation, testing, and monitoring of products and processes conducted by QA to ensure high quality. In the e-service project, the author was involved in the implementation of automation programs to make the testing process more efficient. Additionally, automation testing was also used for repetitive cases.

The results of the projects undertaken during this internship have had a positive impact on GLI. The implementation of effective QA practices has helped improve the quality of products and processes in the company. For example, using automation testing made the testing process 50% faster than before. Thus, this internship highlights the importance of the QA role in ensuring product and process quality in technology companies and its positive impact on the growth and success of the company.

Keywords: *Quality Assurance, Product Quality, GLI*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	2
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
ABSTRAK.....	6
ABSTRACT (English).....	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	5
1.2.1 Maksud Kerja Magang.....	5
1.2.2 Tujuan Kerja Magang.....	5
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	6
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.....	6
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	9
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	10
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	10
2.1.1 Visi Misi.....	13
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	15
BAB III	
PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	17
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	17
3.1.1 Daily Update.....	19
3.1.2 Weekly Meeting.....	20
3.1.3 Sharing Session by Tim Human Capital.....	21
3.1.4 Sprint.....	22
3.1.5 Glitz Assemble.....	23
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	24
3.2.1 Tugas Kerja Magang.....	25
3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	27

3.3 Kendala yang Ditemukan.....	64
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	64
BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN.....	66
4.1 Simpulan.....	66
4.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	71

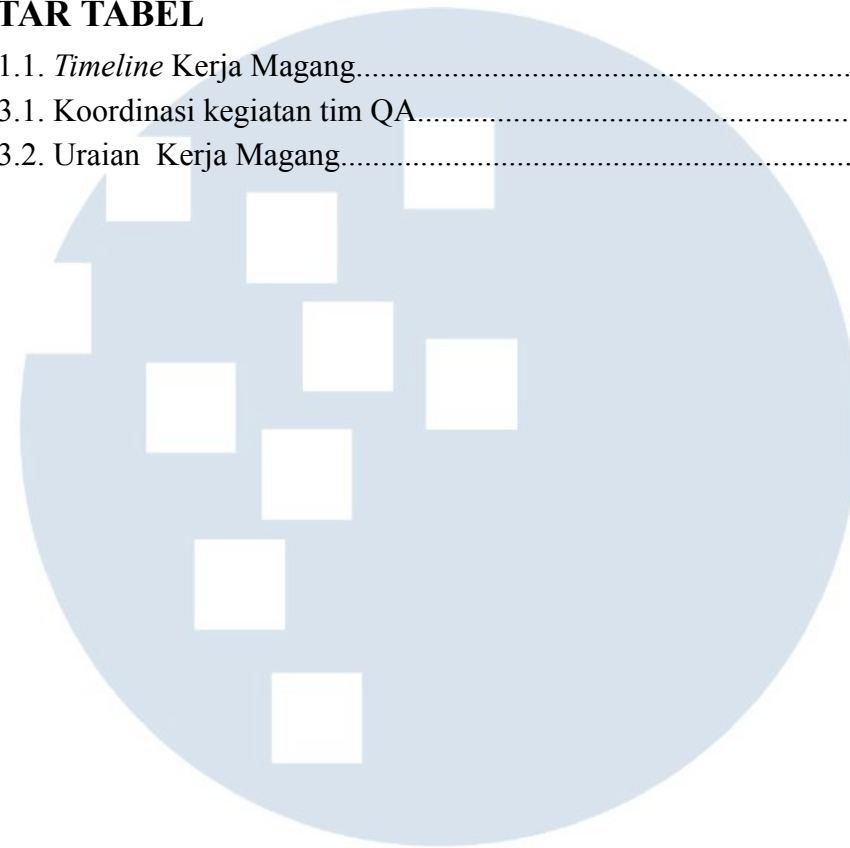


UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>Timeline</i> Kerja Magang.....	21
Tabel 3.1. Koordinasi kegiatan tim QA.....	30
Tabel 3.2. Uraian Kerja Magang.....	40



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Global Loyalty Indonesia.....	22
Gambar 2.2 Logo Alfagift.....	24
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	26
Gambar 3.1 <i>Daily Update</i>	30
Gambar 3.2 <i>Weekly Meeting</i> Tim QA.....	32
Gambar 3.3 Kegiatan <i>Sprint</i>	33
Gambar 3.4 <i>Flowchart</i> Kerja Magang.....	35
Gambar 3.5 Pengenalan dan Sosialisasi Magang.....	40
Gambar 3.6 Meja Divisi QA.....	41
Gambar 3.7 Contoh Panduan Pengguna Aplikasi Alfagift.....	42
Gambar 3.8 Tampilan Aplikasi DBeaver.....	43
Gambar 3.9 Tampilan Aplikasi MongoDB.....	44
Gambar 3.10 Koneksi MongoDB.....	45
Gambar 3.11 Tampilan Aplikasi Solr.....	46
Gambar 3.12 Tampilan Aplikasi Appium.....	47
Gambar 3.13 Skenario <i>Fullcycle Rollout</i> Alfagift.....	49
Gambar 3.14 Kode <i>Automation Testing</i>	51
Gambar 3.15 Tampilan <i>Welcome Screen</i>	52
Gambar 3.16 Laporan <i>Automation Testing</i>	53
Gambar 3.17 Kerangka Kerja SCRUM.....	55
Gambar 3.18 <i>Backlog</i>	56
Gambar 3.19 <i>Sprint Planning</i>	57
Gambar 3.20 <i>Sprint Backlog</i>	58
Gambar 3.21 <i>Detail Sprint Backlog</i>	59
Gambar 3.22 <i>Daily SCRUM</i>	60
Gambar 3.23 <i>Sprint Review</i>	61
Gambar 3.24 <i>Sprint Retrospective</i>	63
Gambar 3.25 <i>Tools Reetro</i>	64
Gambar 3.26 Skenario <i>Testing E-Service</i>	65
Gambar 3.27 Tampilan Redis.....	66
Gambar 3.28 Tampilan <i>Website</i> Swagger.....	68
Gambar 3.29 <i>CartId</i> pada aplikasi DBeaver.....	69
Gambar 3.30 <i>Code Pandas</i>	70
Gambar 3.31 Skenario <i>Testing</i> Produk Virtual.....	72
Gambar 3.22 <i>Buglists</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM.....	80
Lampiran B Kartu MBKM.....	81
Lampiran C <i>Daily Task</i> MBKM.....	82
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM.....	95
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LOA).....	96
Lampiran F Lembar Bimbingan Internship	97
Lampiran G Pengecekan Hasil Turnitin.....	98

