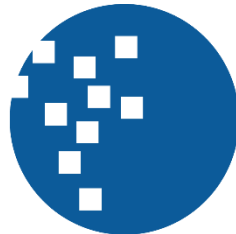


Business Analyst dalam Proyek pengembangan Aplikasi berbasis

***Website Marketing On Apps* oleh PT Phincon**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Jeanet Wynne Wyaneth Kastilong

0000057328

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

TANGERANG

2024

Business Analyst dalam Proyek pengembangan Aplikasi berbasis

***Website Marketing On Apps* oleh PT Phincon**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana S.Kom

Jeanet Wynne Wyaneth Kastilong

00000057328

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

2024

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Jeanet Wynne Wyaneth Kastilong

Nomor Induk Mahasiswa : 00000057328

Program studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

Business Analyst dalam Proyek pengembangan Aplikasi berbasis Website Marketing On Apps oleh PT Phincon

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,



(Jeanet Wynne Wyaneth kastilong)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Jeanet Wynne Wyaneth Kastilong

NIM : 00000057328

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:

BUSINESS ANALYST DALAM PROYEK PENGEMBANGAN APLIKASI BERBASIS WEBSITE MARKETING ON APPS OLEH PT PHINCON

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, 20 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Jeanet Wynne Wyaneth Kastilong)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan MBKM ini dengan judul: “Business Analyst dalam Proyek pengembangan Aplikasi berbasis Website *Marketing On Apps* oleh PT Phincon” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata 1 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. Tuhan Yesus Kristus yang sudah menuntun pelaksanaan magang sampai dengan penulisan laporan MBKM
2. Bapak Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
5. Bapak Jansen Wiratama, S.Kom., M.Kom., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
6. Mba Saripah dan Mba Ilma sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
7. Kepada Perusahaan PT PhinCon beserta seluruh karyawan yang telah membantu sehingga dapat menyelesaikan penulisan laporan MBKM ini.
8. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.
9. Mentor rohani dan teman pelayanan yang sudah memberikan dukungan doa serta *support* dalam pelaksanaan magang hingga penulisan laporan MBKM

10. Semua rekan magang yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan kerja magang

Semoga dengan adanya laporan magang MBKM ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, baik sebagai sumber pembelajaran, sumber informasi, maupun sumber informasi

Tangerang, 20 Mei 2024



(Jeanet Wynne Wyaneth Kastilong)



Business Analyst dalam Proyek pengembangan Aplikasi berbasis Website *Marketing On Apps* oleh PT Phincon

Jeanet Wynne Wyaneth Kastilong

ABSTRAK

Kerja Magang merupakan mata kuliah wajib yang telah disediakan di kurikulum pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara. Tujuan utama dari mata kuliah ini adalah untuk memperluas pengetahuan mahasiswa tentang berbagai pekerjaan terkait. Melalui kerja magang, mahasiswa diharapkan mendapatkan kesempatan untuk mengamati dan menerapkan teori yang telah dipelajari di universitas dalam dunia kerja nyata.

PT PhinCon merupakan sebuah perusahaan teknologi yang telah berdiri sejak tahun 2008. PT PhinCon berfokus pada penyediaan layanan yang mencakup berbagai bidang, seperti Contact Center, Middleware (SOA), solusi RPA, manajemen sumber daya manusia (HR), analisis Big Data, hingga Customer Relationship Management (CRM).

Dalam program kerja magang ini, penulis mendapat peran sebagai Business Analyst. Tugas yang dikerjakan oleh Business Analyst di perusahaan ini yaitu, memastikan bahwa semua dokumentasi proyek telah lengkap dan sesuai dengan standar perusahaan sehingga dapat memperlancar proses bisnis yang ada, membuat langkah-langkah yang perlu dilakukan melalui backlog yang dibuat pada Jira Software agar lebih terstruktur sebagaimana sesuai dengan metode *Agile* yang lebih terstruktur. Selain itu juga penulis memiliki tugas untuk melakukan uji coba terhadap fitur yang telah dibuat dalam Markona serta dijalankan dengan alur atau flow yang terdapat dalam Markona

Kata kunci: Analisis Bisnis, Agile, Jira Software

Business Analyst in the Website Marketing On Apps based Application development project by PT Phincon

Jeanet Wynne Wyaneth Kastilong

ABSTRACT (English)

Internship is a mandatory course provided in the curriculum of the Information Systems Study Program at Multimedia Nusantara University. The main goal of this course is to broaden students' knowledge of various related jobs. Through internships, students are expected to gain opportunities to observe and apply the theories they have learned at university in the real working world.

PT PhinCon is a technology company established in 2008. PT PhinCon focuses on providing services in various fields, such as Contact Center, Middleware (SOA), RPA solutions, human resource management (HR), Big Data analytics, and Customer Relationship Management (CRM).

In this internship program, the author took on the role of Business Analyst. The tasks carried out by a Business Analyst in this company include ensuring that all project documentation is complete and complies with company standards to facilitate existing business processes, creating steps to be taken through a backlog made in Jira Software to make them more structured according to the more structured Agile methodology. Additionally, the author has the task of testing features that have been created in Markona and ensuring they run according to the flow defined in Markona.

Keywords: *Business Analyst, Agile, Jira Software*

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK | vi |
| <i>ABSTRACT (English)</i> | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABLE | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang | 3 |
| 1.2.1 Maksud Pelaksanaan Kerja Magang | 3 |
| 1.2.2 Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang | 4 |
| 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang | 4 |
| 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang | 4 |
| 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang | 5 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 9 |
| 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 9 |
| 2.1.1 Visi Misi | 10 |
| 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan | 10 |
| BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG | 12 |
| 3.1 Kedudukan dan Koordinasi | 12 |
| 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang | 13 |
| 3.2.1 Pengenalan Perusahaan PT PhinCon | 14 |
| 3.2.2 Menghadiri rapat pengenalan proyek Markona..... | 15 |
| 3.2.5 Proses Pembuatan Flow Fitur..... | 19 |
| 3.2.6 Membuat Backlog | 22 |
| 3.2.7 Pengenalan dokumen MoM | 33 |
| 3.2.8 Proses pembuatan dokumen MoM..... | 34 |

| | | |
|--|---|------------|
| 3.2.9 | Pengenalan dokumen FSD | 34 |
| 3.2.10 | Pembuatan FSD..... | 35 |
| 3.2.11 | Menyusun Dokumen Presentasi | 88 |
| 3.2.12 | Review UI dan Backlog | 89 |
| 3.2.13 | Membuat File Tambahan..... | 90 |
| 3.2.14 | Testing Fitur | 92 |
| 3.2.15 | Demo Markona..... | 92 |
| BAB IV SIMPULAN DAN SARAN | | 98 |
| 4.1 | Simpulan..... | 98 |
| 4.2 | Saran..... | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 100 |
| LAMPIRAN..... | | 102 |
| A. | Surat Pengantar MBKM (MBKM 01) | 102 |
| B. | Kartu MBKM (MBKM 02) | 103 |
| C. | Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03) | 104 |
| D. | Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04).. | 109 |
| E. | Surat Penerimaan MBKM (LoA) | 110 |
| F. | Lampiran pengecekan hasil Turnitin | 112 |
| G. | Lampiran Tugas yang dilakukan | 113 |
| 1. | Flow masing-masing Fitur Markona..... | 113 |
| 2. | Backlog | 138 |
| 3. | Dokumen MoM | 138 |
| 4. | Dokumen FSD bagian Operational Scenarios / Illustrations / Functional Prototypes | 139 |
| 5. | Power Point untuk Presentasi | 139 |
| 6. | File untuk keperluan Testing membuat menu <i>Product</i> | 139 |
| 7. | File untuk keperluan Testing <i>Call Interaction</i> | 140 |
| H. | Lampiran CV..... | 141 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Logo PT PhinCon..... | 9 |
| Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Phincon..... | 10 |
| Gambar 3. 1 Suasana Daily Scrum | 16 |
| Gambar 3. 2 Logo Jira Software | 18 |
| Gambar 3. 3 Use Case Menggunakan “Create” | 20 |
| Gambar 3. 4 Use Case Menggunakan “Edit” | 21 |
| Gambar 3. 5 Use Case Menggunakan “Delete” | 22 |
| Gambar 3. 6 Backlog Pop up Message | 24 |
| Gambar 3. 7 Backlog Batch Schedule Process | 25 |
| Gambar 3. 8 Backlog Agent – My Dashboard..... | 26 |
| Gambar 3. 9 Backlog Agent – Notes | 26 |
| Gambar 3. 10 Backlog My Interaction Case..... | 27 |
| Gambar 3. 11 Backlog Contact Approval Request | 27 |
| Gambar 3. 12 Backlog Detail Page | 28 |
| Gambar 3. 13 Backlog Team Leader | 29 |
| Gambar 3. 14 Backlog Create Format..... | 30 |
| Gambar 3. 15 Backlog Quality Assurance | 30 |
| Gambar 3. 16 Backlog Report Configuration | 31 |
| Gambar 3. 17 Backlog Annotation Recording | 32 |
| Gambar 3. 18 Backlog Search Feature..... | 33 |
| Gambar 3. 19 Membuat MoM | 34 |
| Gambar 3. 20 Penyusunan Dokumen presentasi..... | 89 |
| Gambar 3. 21 Review UI dan Backlog | 89 |
| Gambar 3. 22 Pembuatan Artikel..... | 90 |
| Gambar 3. 23 Pembuatan File Script | 91 |
| Gambar 3. 24 Pembuatan File Campaign | 91 |
| Gambar 3. 25 Demo alur membuat Product..... | 93 |
| Gambar 3. 26 Flow interaksi product..... | 94 |
| Gambar 3. 27 Demo Markona..... | 95 |
| Gambar 3. 28 Flow interaction “call” | 96 |

DAFTAR TABLE

| | |
|---|----|
| Table 1 Timeline Tugas Kerja Magang | 14 |
| Table 2 Login sebagai Admin | 35 |
| Table 3 Homepage | 36 |
| Table 4 Outbound Campaign Menu List..... | 37 |
| Table 5 View List Page Format | 39 |
| Table 6 Create Format..... | 40 |
| Table 7 Edit Format | 41 |
| Table 8 Delete Format..... | 43 |
| Table 9 View List Page Script | 44 |
| Table 10 Create Script..... | 45 |
| Table 11 Edit Script | 46 |
| Table 12 Delete Script..... | 47 |
| Table 13 View List Page Product..... | 47 |
| Table 14 Create Product..... | 48 |
| Table 15 Edit Product..... | 49 |
| Table 16 Delete Product..... | 50 |
| Table 17 View List Page Knowledge Management..... | 51 |
| Table 18 Create Knowledge Management..... | 52 |
| Table 19 Edit Knowledge Management..... | 53 |
| Table 20 Delete Knowledge Management..... | 54 |
| Table 21 View List Page Form Template | 54 |
| Table 22 Create Form Template | 55 |
| Table 23 Edit Form Template | 56 |
| Table 24 Delete Form Template | 58 |
| Table 25 View List Page Calculator Template | 58 |
| Table 26 Create Calculator Template | 59 |
| Table 27 Edit Calculator Template | 60 |
| Table 28 Delete Calculator Template | 61 |
| Table 29 View List Page Email Template | 62 |
| Table 30 Create Email Template | 63 |
| Table 31 Edit Email Template | 64 |
| Table 32 Delete Email Template | 65 |
| Table 33 View List Page Whatsapp Template..... | 66 |
| Table 34 Create Whatsapp Template | 67 |
| Table 35 Edit Whatsapp Template..... | 67 |
| Table 36 Delete Whatsapp Template | 68 |
| Table 37 View List Page Scoring Template | 69 |
| Table 38 Create Scoring Template..... | 70 |
| Table 39 Edit Scoring Template | 71 |
| Table 40 Delete Scoring Template..... | 73 |
| Table 41 View List Page Mapping Timezone..... | 74 |
| Table 42 Create Mapping Timezone..... | 75 |

| | |
|---|----|
| Table 43 Edit Mapping Timezone | 75 |
| Table 44 Delete Mapping Timezone..... | 76 |
| Table 45 View List Page Filter Template | 77 |
| Table 46 Create Filter Template | 78 |
| Table 47 Edit Filter Template | 79 |
| Table 48 Delete Filter Template | 81 |
| Table 49 Upload - Upload Calling List..... | 81 |
| Table 50 History Upload Calling List..... | 82 |
| Table 51 View List Page Distribute | 83 |
| Table 52 Select Distribute..... | 84 |
| Table 53 History Distribute..... | 85 |
| Table 54 View List Page Holiday Setting..... | 85 |
| Table 55 Create Holiday Setting..... | 86 |
| Table 56 Edit Holiday Setting..... | 87 |
| Table 57 Delete Holiday Setting..... | 88 |

