

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Magang atau praktek kerja merupakan kegiatan pembelajaran yang memberikan pemahaman dan pengalaman praktis kepada mahasiswa, baik yang berada dalam jurusan pendidikan maupun non-pendidikan, mengenai aktivitas nyata di lembaga-lembaga pendidikan maupun industri. Tujuannya adalah agar mahasiswa memiliki keterampilan yang cukup untuk menjalankan tugas-tugas sesuai dengan bidang keahliannya [1].

Perkembangan teknologi yang cepat membuat kemampuan beradaptasi yang baik menjadi sangat penting untuk tidak ketinggalan zaman. Hal ini adalah salah satu pemicu mengapa aplikasi-aplikasi terutama jenis aplikasi *mobile* sangat banyak dikembangkan dan digunakan untuk kehidupan sehari-hari. Aplikasi *mobile* adalah sebuah *software* yang dikembangkan *developer* baik *front-end* maupun *back-end*, *UI/UX engineer*, dan *Quality Assurance* untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Sebuah aplikasi dapat dirancang untuk membantu pengguna di berbagai macam aspek seperti transportasi, komunikasi, hiburan, konsumsi, dan masih banyak lagi. Bahkan saat ini, banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk mengembangkan satu aplikasi yang dapat memenuhi banyak kebutuhan sekaligus atau biasa dikenal sebagai *superapp*, contohnya di dalam satu aplikasi, pengguna dapat membeli makanan, memesan ojek atau taksi *online*, berbelanja kebutuhan sehari-hari, membayar tagihan listrik dan air, dan bahkan terdapat fitur dimana pengguna dapat bermain untuk hiburan hanya dengan menggunakan satu aplikasi.

Aplikasi Alfagift adalah aplikasi berjenis *e-commerce* yang dilayani oleh Alfamart dan memiliki fitur seperti dapat melayani pesanan *online* dengan fitur *delivery* dan *pick-up*. Alfagift menyediakan katalog produk-produk yang dijual di Alfamart, adapun barang-barang yang tidak tersedia di toko yang dapat dibeli

melalui aplikasi Alfagift seperti barang yang stok di gudang. Alfagift juga memiliki fitur pembayaran tagihan dan *top-up* berbagai macam *service* seperti tagihan listrik, tagihan PDAM, BPJS dan memiliki fitur *top-up* pulsa dan token listrik. Dengan macam-macam fitur yang disediakan, Alfagift memudahkan pengguna aplikasi untuk melakukan pembayaran maupun kegiatan belanja dengan mudah dan bisa dipantau menggunakan gawai pribadi. Salah satu fitur utama Alfagift adalah fitur *member loyalty* Alfamart yang memungkinkan setiap *member* untuk mendapatkan berbagai macam promo khusus *member* dan dapat mengumpulkan poin dalam setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi maupun melalui toko. Hal ini juga membuat aplikasi Alfagift dapat menyarankan produk-produk yang lebih relevan dan sesuai dengan profil belanja masing-masing *member*.

Proses pengembangan aplikasi yang kompleks dan memiliki banyak fitur tentu bukan hal yang mudah, dan menjaga agar aplikasi dapat tetap berjalan dengan lancar adalah prioritas dari perusahaan untuk menjaga kepuasan dari pengguna aplikasi. Aplikasi yang berjalan dengan lancar dan sempurna memastikan bahwa pengguna aplikasi dapat memiliki pengalaman yang baik saat menggunakan aplikasi. Hal ini akan berdampak langsung kepada kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi.

*Quality Assurance* adalah posisi yang memiliki tugas untuk menguji sebuah aplikasi dan fitur-fitur didalam aplikasi untuk memastikan bahwa aplikasi dengan versi terbaru tersebut sudah bebas *bug* dan sudah berjalan seperti rancangan. Hal yang harus dilakukan sebuah QA sebelum melakukan pengujian aplikasi adalah merancang *test case scenario* berdasarkan *system design* dan *story list* yang telah dibuat untuk aplikasi tersebut. *System design* dan *story list* akan menjadi acuan untuk memahami bagaimana sebuah fitur seharusnya berjalan. Metode pengujian aplikasi terbagi menjadi dua cara yaitu *manual testing* dan *automation testing*. Sesuai dengan nama masing-masing metode, *manual testing* berarti QA harus mengetes scenario dengan *manual* dan *automation testing* berarti QA harus membuat *script* yang dapat menjalankan *testing scenario* dengan

otomatis dengan menggunakan *tools* dari aplikasi pihak ketiga. Setelah melakukan pengujian, akan dilakukan *bug reporting* untuk semua temuan *bug* saat pengujian dilakukan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar *developer* dapat memperbaiki *bug* tersebut dengan lebih cepat agar dapat dilakukan pengujian ulang atau *retest bug*. Setelah aplikasi sudah lolos pengujian, maka akan dilakukan dokumentasi proses *testing*.

### **1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Program kerja magang yang dilaksanakan di PT. Global Loyalty Indonesia dilakukan sebagai salah satu pemenuhan syarat kelulusan program studi Teknik Komputer Universitas Multimedia Nusantara yang ditempuh oleh penulis. Selain itu, kerja magang juga berperan menjadi sarana untuk memahami kenyataan saat bekerja di industri dan menerapkan ilmu dan pengetahuan yang telah didapatkan dari perkuliahan, baik di bidang *hard skills* dan *soft skills*.

Dalam menjalani magang sebagai *Quality Assurance Intern* di departemen *Product Operations*, penulis ditugaskan untuk membantu melakukan proses *testing*, dokumentasi, *bug reporting*, dan *progress report* untuk setiap tambahan fitur baru di dalam aplikasi Alfagift. Hal ini membuat penulis harus beradaptasi dengan belajar hal-hal baru yang sebelumnya tidak dilakukan di dunia perkuliahan. Program magang ini juga membantu penulis belajar berkomunikasi dengan baik untuk menyelesaikan masalah yang ditemukan saat melakukan tugas di *project* magang.

### **1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Program magang dilaksanakan selama 640 jam kerja untuk menyelesaikan kewajiban magang dari Universitas Multimedia Nusantara dengan rata-rata 10 jam kerja setiap hari. Program magang dimulai tanggal 4 Maret 2024 dan selesai pada 4 September 2024 dengan sistem kerja WFO (*Work from Office*).

Informasi mengenai perusahaan dilaksanakannya program kerja magang adalah sebagai berikut:

- Nama Perusahaan : PT. Global Loyalty Indonesia
- Lokasi : Alfa Tower, 29<sup>th</sup> Floor Jl. Jalur Sutera Barat, Kav.7-9  
Alam Sutera – Tangerang, 15143
- Website : <https://gli.id/>
- No. Telp : 021 - 80821510
- Departemen : *Product Operation*
- Posisi : *Quality Assurance Intern*

Pada saat anak magang di posisi *Quality Assurance* departemen *Product Operations* di PT. Global Loyalty Indonesia pertama kali masuk, telah ditetapkan mentor untuk masing-masing anak magang. Mentor memiliki tugas untuk membimbing dan mengajar anak magang tentang *job descriptions* di posisi QA dan dapat menjawab jika anak magang memiliki pertanyaan-pertanyaan terkait kerjaan di kantor. Setelah itu, para anak magang akan mulai bergabung dengan *project* yang dijalani masing-masing mentor, dengan tujuan agar dapat terjun langsung dengan *project* yang nyata dan dapat merasakan pekerjaan yang biasa dilakukan oleh seorang QA.

