

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya pertumbuhan teknologi membawa banyak dampak dan perubahan bagi peradaban manusia saat ini, serta memudahkan berbagai aspek kehidupan [1, 2]. Salah satu perkembangan signifikan sejak pandemi COVID-19 adalah penggunaan *e-commerce*, yang memungkinkan pengguna melengkapi berbagai kebutuhan secara daring melalui aplikasi ponsel pintar atau situs web [3]. Pengembangan *e-commerce* juga mencakup layanan finansial seperti kredit, sistem deposito (*e-wallet*), dan *platform* pembangunan bisnis pribadi. Meningkatnya angka pengguna *e-commerce* didukung oleh penambahan fitur-fitur yang mempermudah transaksi, seperti pembayaran daring dan sistem cicilan [4, 5, 6]. Pandemi COVID-19 juga menjadi pendorong utama adopsi budaya *cashless* di Indonesia, serta meningkatkan daya tarik global untuk melakukan transaksi pada *e-commerce* [7, 8, 9, 10].

Perkembangan pesat *e-commerce* telah meningkatkan aksesibilitas pengguna terhadap berbagai produk digital dan layanan pembayaran [11]. PT Indobest Artha Kreasi, melalui produk Mobilepulsa, menyediakan berbagai kebutuhan digital seperti PDAM, pulsa, paket data, voucher game, tagihan listrik, dan pengisian saldo *e-wallet*. Untuk menjaga relevansi bisnis, PT Indobest Artha Kreasi mengembangkan layanan Whitelabel yang memungkinkan pengguna membangun dan menyesuaikan bisnis mereka melalui web dan aplikasi pribadi, dengan sistem *tenancy* yang unik. Layanan ini membantu pengguna mengatasi masalah dalam bisnis penjualan PPOB. Selama magang di PT Indobest Artha Kreasi, fokus penugasan adalah pada pengembangan layanan Whitelabel, termasuk pemeliharaan, pengembangan, dan perbaikan fitur seperti *bulk upload shop product*.

Pengembangan fitur *bulk upload shop product* didasari oleh masukan dan kebutuhan pengguna. PT Indobest Artha Kreasi memiliki kanal khusus bernama *Voice of Customer*, yang kemudian akan diproses oleh tim *Customer Service* agar masukan yang diberikan dapat ditampung dan dipertimbangkan tim *developer* untuk dikembangkan. Fitur ini dibutuhkan para pengguna untuk melakukan *upload product* secara serempak. Sebelumnya, proses pengunggahan produk harus

dilakukan satu per satu, hal ini dapat mengurangi produktivitas serta efisiensi waktu pengguna apabila produk yang diunggah cukup banyak. Melalui penambahan fitur *bulk upload*, pengguna hanya perlu mengisikan data produk yang hendak diunggah pada *file template excel* yang disediakan, maka secara otomatis produk akan diunggah secara serentak.

Harapan akhir dari pengerjaan proyek ini adalah melakukan optimasi terhadap kerja *worker server* dengan menurunkan jumlah *query* yang dilakukan untuk jumlah produk yang sama. Dengan mengurangi jumlah *query*, sistem akan menjadi lebih efisien dan responsif, yang pada gilirannya akan meningkatkan performa *server* secara keseluruhan. Selain itu, pengerjaan fitur ini juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan menambahkan fitur yang dapat meringankan proses kerja. Fitur *bulk upload* merupakan langkah awal yang diharapkan dapat mengurangi beban kerja pengguna dan meningkatkan efisiensi waktu, sehingga pengguna dapat fokus pada aspek lain dari bisnis mereka. Dengan demikian, optimasi sistem dan peningkatan fitur ini diharapkan tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan bagi pengguna.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang yang dilaksanakan memiliki maksud sebagai berikut.

1. Menjaga peluang serta relevansi bisnis PT Indobest Artha Kreasi.
2. Mengembangkan fitur layanan guna meningkatkan kepuasan serta memberikan solusi kepada pengguna.
3. Melakukan optimasi terhadap penggunaan *resource* perusahaan.

Adapun tujuan lainnya yang hendak dicapai dalam pelaksanaan *internship* di PT Indobest Artha Kreasi. Yakni sebagai berikut.

1. Meringankan kerja *worker server* dengan menurunkan jumlah *query*.
2. Meningkatkan kepuasan serta produktivitas pengguna, dengan mengadakan fitur yang telah disuarakan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program *internship* sebagai *Retail:Non-Digital Web Developer* di PT Indobest Artha Kreasi berlangsung selama 20 minggu, dengan 5 hari kerja setiap minggunya, sehingga jumlah hari kerja yang terhitung adalah 92 hari.

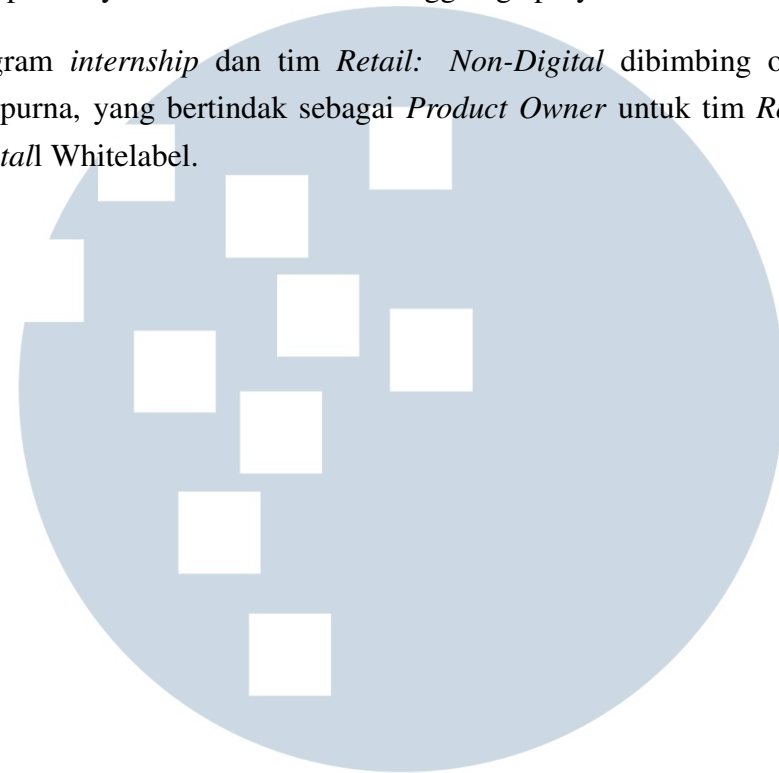
Periode : 8 Januari - 22 Mei 2024
Hari kerja : Senin - Jumat
Jam kerja : 10.00 WIB - 18.00 WIB
Posisi : Retail Non-Digital

Berikut adalah prosedur pelaksanaan program magang yang diadakan selama periode magang berlangsung.

1. Program magang dilakukan secara hibrida, meliputi kerja dari rumah (*Work From Home / WFH*) dan kerja di kantor (*Work From Office / WFO*).
2. Jam kerja *internship* berlangsung dari Senin sampai Jumat, mulai pukul 10.00 WIB sampai 18.00 WIB.
3. Absensi dilakukan secara *online* melalui aplikasi Mekari Talenta, dimana peserta magang harus melakukan *clock-in* pada awal jam kerja dan *clock-out* pada akhir jam kerja.
4. Setiap minggu, praktik *internship* dilakukan secara luring (WFO) pada hari Rabu dan Jumat, sedangkan hari Senin, Selasa, dan Kamis dilakukan secara daring (WFH).
5. Untuk jadwal WFO, kegiatan magang berlokasi di Jl. Jalur Sutera Timur Kav. 20A Ruko No. 7B-11, Alam Sutera, Tangerang, Banten 15235.
6. Setiap hari Senin pukul 11.00 WIB hingga 12.00 WIB diadakan rapat mingguan (*weekly meeting*) bersama Jansen Sampurna selaku *Product Owner* dan segenap tim *Retail:Non-Digital*.
7. Tim *Retail* dibagi menjadi dua kelompok kerja: tim *Small Batch* dan tim *Big Batch*, dengan siklus kerja yang berlangsung selama 6 minggu.
8. Selama periode enam minggu, tim yang disebut *Big Batch* melakukan pengerjaan satu proyek besar dalam rentang waktu enam minggu kerja, diikuti dengan dua minggu pemeriksaan kualitas. Di sisi lain, tim yang disebut *Small Batch* fokus pada aktivitas *bug fixing* atau menangani proyek-proyek kecil

dengan durasi dua hingga tiga minggu per proyek. Dalam satu siklus, tim ini mampu menyelesaikan antara dua hingga tiga proyek.

9. Program *internship* dan tim *Retail: Non-Digital* dibimbing oleh Jansen Sampurna, yang bertindak sebagai *Product Owner* untuk tim *Retail: Non-Digital* Whitelabel.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA