

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Global Loyalty Indonesia (PT GLI) adalah salah satu perusahaan di bawah naungan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk yang menyediakan solusi berbasis pengetahuan untuk menciptakan loyalitas pelanggan, termasuk layanan aplikasi Alfagift. Tidak hanya aplikasi Alfagift yang mawadahi kebutuhan eksternal dengan konsumen, perusahaan juga memastikan kemudahan akses berbagai kebutuhan yang membantu pekerjaan divisi internal. Divisi *IT Corporate* berperan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang bersifat internal tersebut dengan menyediakan layanan berbasis *website* sebagai solusi untuk memudahkan pekerjaan berbagai divisi internal perusahaan.

Peran tim *customer service* sangatlah penting, karena harus mampu menjawab keluhan *customer* dengan solusi yang sesuai agar mampu membangun kesan positif perusahaan dan meningkatkan kepercayaan *customer* [2]. Pada PT GLI, peranan *customer service* ini dipegang oleh tim *Customer Care* yang berada di bawah naungan departemen CRM (*Customer Relationship Management*). Sebelumnya, penanganan keluhan ini dilakukan secara manual oleh tim *Customer Care* dengan menghubungi secara langsung tiap PIC (*Person In Charge*) *developer* yang berkaitan dengan fitur aplikasi sehingga tidak efisien dan memakan waktu, karena tim *Customer Care* harus menunggu tanggapan dari PIC *developer* sebelum menjawab keluhan tersebut. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka dibuat *website* "Customer Service Application" atau CSA agar tim *Customer Care* dapat menangani keluhan secara mandiri tanpa harus bergantung dengan divisi lain. *Website* ini telah di-*deploy* dan digunakan oleh *user* pada tahun 2023, tetapi setelah penggunaan selama beberapa waktu, *user* menyadari bahwa *website* tersebut masih memiliki kekurangan karena belum sepenuhnya mencakup fitur yang diperlukan untuk menangani berbagai keluhan *customer*. Oleh karena itu, dilakukan *development* tahap 2 terhadap *website* CSA ini untuk mengembangkan fitur sesuai *requirements* baru dari *user* guna meningkatkan kualitas *customer service* secara maksimal.

Pada PT Global Loyalty Indonesia, terdapat prinsip yang dijadikan sebagai pedoman utama bagi karyawannya, yaitu mengenai budaya kerja yang tertuang

pada prinsip 2i&3k dan mengenai *good corporate governance* yang tertuang pada prinsip TARIF. 2i&3k sendiri merupakan singkatan dari 5 nilai utama budaya kerja tersebut, yaitu integritas, inovasi, kualitas dan produktivitas, kerjasama tim, dan kepuasan pelanggan. Sedangkan TARIF merupakan singkatan dari kelima nilai *good corporate governance*, yaitu *transparency, accountability, responsibility, independency, dan fairness*. Selain itu, dibutuhkan juga suatu *website* yang berperan sebagai pusat seluruh aplikasi yang sebelumnya telah dibuat agar dapat diakses dengan mudah oleh karyawan. Oleh karena itu, guna kemudahan akses materi kedua prinsip tersebut maupun seluruh aplikasi yang telah ada, dibuatlah sebuah *website* bernama *GLI App Center* atas permintaan tim *Human Capital* agar karyawan dapat mengakses materi pedoman dengan mudah tanpa harus membaca *dokumentasi*, sekaligus dapat mengakses aplikasi yang dibutuhkan tanpa harus mengingat *address website* satu per satu.

Aplikasi Alfagift tentunya membutuhkan pengguna atau *member* sebanyak mungkin, sehingga dilakukan perencanaan strategi agar dapat menarik minat konsumen untuk menjadi *member* aplikasi tersebut. Salah satu strategi yang digunakan adalah dengan memberi *reward* berupa *voucher*. Oleh karena itu, divisi CRM mengajukan pembuatan sebuah *website* di mana *user* dapat membuat program untuk memberi *reward* guna menarik *member* baru. Program pemberian *voucher* dapat ditargetkan berdasarkan 2 hal, yaitu nomor HP (*handphone*) dan *link*, di mana pada nomor HP maka *member* yang mendapat promo sudah ditentukan berdasarkan nomor HP-nya, sedangkan pada *link*, *member* mendapat *voucher* bila mendaftar melalui *link* tertentu. Pemberian *voucher* juga dapat dilakukan bagi seluruh *member* atau secara reguler.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan program kerja magang memiliki maksud sebagai berikut.

1. Meningkatkan pemahaman mengenai dunia kerja dan etika kerja dengan berkerja secara langsung.
2. Meningkatkan keterampilan baik berupa *hard skill* maupun *soft skill*.
3. Menerapkan secara langsung pengetahuan dan keterampilan yang telah dipelajari dan diasah selama berkuliah.

Selain itu, pelaksanaan program kerja magang ini bertujuan untuk mengembangkan sistem *front-end Customer Service Application*, membuat sistem

front-end GLI App Center, dan membuat sistem *front-end Welcome Offer* berbasis web pada PT GLI.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program kerja magang dilaksanakan dengan total waktu 847 jam, dengan 640 jam untuk pelaksanaan magang di perusahaan dan 207 jam untuk pengerjaan laporan. Program kerja magang dilakukan sebagai *Front-end Web Developer Intern* di PT Global Loyalty Indonesia yang berlokasi di Alfa Tower, Alam Sutera dan berlangsung dari tanggal 29 Januari 2024 hingga 28 Juli 2024. Waktu kerja dilaksanakan dari hari Senin hingga Sabtu secara langsung atau WFO (*Work From Office*), dengan jam kerja untuk *weekdays* dimulai dari jam 08:00 hingga 17:00 dan jam kerja pada hari Sabtu dimulai dari jam 08:00 hingga 13:30.

Penempatan divisi untuk magang ini adalah pada divisi *IT Corporate* dengan prosedur presensi masuk dan keluar kantor dilakukan secara langsung dengan melakukan *scanning* pada *barcode* yang disediakan menggunakan aplikasi khusus *Human Capital*. Pada divisi *IT Corporate*, terdapat *supervisor* yang bertanggung jawab atas supervisi pekerjaan yang dilakukan oleh *intern*. Selain *supervisor*, terdapat *project manager* yang bertanggung jawab atas pembagian penugasan tiap proyek dan menjelaskan detail setiap proyek tersebut. Proyek pada divisi *IT Corporate* dikerjakan dengan kelompok yang terdiri dari 1 *front-end developer* dan 1 *back-end developer*.

Adapun tiap proyek menggunakan metode *sprint* 1 minggu yang progresnya akan selalu dipantau melalui *weekly meeting* secara langsung pada ruang *meeting* pada hari Senin. Pada *weekly meeting* ini juga dilakukan pembagian penugasan proyek berikutnya dan penyampaian informasi penting lainnya. Selain *weekly meeting*, terdapat juga *daily meeting* sebagai wadah bagi para *intern* untuk menyampaikan kendala maupun apa yang telah, sedang, dan belum dikerjakan melalui Google Meet. Terkadang juga diadakan sesi *knowledge sharing* oleh *intern* terdahulu untuk saling belajar maupun sosialisasi teknologi yang sebelumnya digunakan.