

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Kemajuan ini telah mendorong masyarakat untuk beralih ke transaksi dan aktivitas daring lainnya karena dianggap lebih praktis, hemat waktu, dan biaya [1]. Selain itu, aktivitas daring tidak terbatas oleh lokasi dan memungkinkan pengguna untuk lebih mudah menemukan informasi yang dibutuhkan. Berbagai sektor industri pun mulai beradaptasi dengan menghadirkan aplikasi digital untuk meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan efisiensi pelanggan dalam kehidupan sehari-hari [2].

Pertumbuhan signifikan terjadi pada sektor *e-commerce* yang kini menjadi salah satu industri dengan perkembangan paling pesat. Layanan *e-grocery* atau aplikasi belanja kebutuhan sehari-hari telah menjadi metode belanja yang populer di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia [3]. Pesatnya pertumbuhan aplikasi seluler di Indonesia turut mendukung perkembangan belanja daring yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi secara praktis melalui aplikasi yang terpasang pada perangkat seluler mereka. Melihat potensi tersebut, banyak perusahaan ritel untuk berinovasi dalam mengembangkan aplikasi digital yang tidak hanya berfungsi sebagai platform penjualan, tetapi juga sebagai sarana membangun program loyalitas pelanggan [4].

Alfamart merupakan salah satu perusahaan yang memperluas jangkauannya di bidang digital dengan menghadirkan aplikasi Alfagift untuk mempermudah pelanggan dalam berbelanja secara daring sekaligus merupakan platform program loyalitas pelanggan [4]. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pemesanan berbagai kebutuhan secara lebih praktis dan efisien. Aplikasi Alfagift merupakan hasil pengembangan PT Global Loyalty Indonesia yang direalisasikan melalui kolaborasi lintas divisi, meliputi *Project Manager*, *UI/UX Designer*, *Developer*, *Back-End Engineer*, *Quality Assurance*, *Back Office*, serta tim pendukung lainnya yang berperan dalam proses integrasi dan penyempurnaan sistem secara menyeluruh. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna Alfagift, perancangan desain UI/UX menjadi aspek strategis yang melibatkan pengalaman

digital untuk meningkatkan loyalitas pelanggan karena berkontribusi langsung terhadap kenyamanan interaksi, efisiensi penggunaan, serta kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi [5].

UI/UX Designer berperan dalam merancang tampilan dan interaksi pengguna yang intuitif dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan sasaran bisnis. Sebagai *UI/UX Designer* difokuskan untuk mendukung pengembangan fitur-fitur baru seperti *shopping mission* dan *reorder*. Fitur *shopping mission* bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan pengguna melalui misi pembelian berhadiah poin loyalitas. Sementara itu, fitur *reorder* dirancang untuk mempermudah pengguna dalam memesan ulang produk yang sebelumnya pernah dibeli, tanpa perlu mencarinya kembali secara manual. Pengembangan kedua fitur ini dilakukan dengan pendekatan desain UI/UX yang mengutamakan kenyamanan, alur yang jelas, dan kemudahan penggunaan. Pelatihan terkait desain antarmuka dengan *software* Figma serta pemanfaatan komponen *design system* pada aplikasi Alfagift turut mendukung kontribusi terhadap pengembangan produk digital.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan program magang selama enam bulan di PT Global Loyalty Indonesia (GLI) memiliki maksud dan tujuan yang ingin dicapai. Adapun maksud dari pelaksanaan program magang ini adalah untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan secara langsung di lingkungan kerja profesional, khususnya di bidang desain UI/UX. Adapun tujuan dari kegiatan magang ini adalah:

1. Mengimplementasikan teori dan konsep yang diperoleh selama masa perkuliahan, khususnya pada mata kuliah *Human Computer Interaction* (HCI).
2. Melatih *soft skills* seperti pemecahan masalah, tanggung jawab, manajemen waktu, dan kerja sama dalam tim.
3. Merancang desain UI/UX untuk fitur *reorder* dan *shopping mission* di aplikasi Alfagift untuk meningkatkan keterampilan teknis dalam bidang desain UI/UX.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program magang di PT Global Loyalty Indonesia dilaksanakan selama enam bulan mulai dari 23 Januari 2025 hingga 03 Agustus 2025, sesuai dengan perjanjian kerja yang telah disepakati. Kegiatan magang dilaksanakan dengan durasi rata-rata delapan jam per hari dari hari Senin hingga Jumat, dengan jeda istirahat pada pukul 12.00 hingga 13.00 WIB. Selama masa magang, sistem kerja yang diterapkan adalah *Work from Office* (WFO) yang berlokasi di kantor pusat PT Global Loyalty Indonesia, tepatnya di lantai 24 dan 29 Gedung Alfa Tower, Jalan Jalur Sutera Barat, Kecamatan Pinang, Kota Tangerang, Provinsi Banten. Setiap seminggu sekali akan diadakan *weekly meeting* pada hari Jum'at pukul 13.30 WIB untuk diskusi dan *update* tugas atau proyek yang sedang dikerjakan dan sudah selesai dikerjakan.

