

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Quality Assurance (QA) adalah aspek penting dalam pengembangan perangkat lunak, termasuk platform digital seperti Alfagift. QA bertujuan untuk memastikan produk memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan melalui proses sistematis yang melibatkan perencanaan, pengawasan, dan peningkatan kualitas. Dalam konteks perangkat lunak, QA berperan untuk mencegah kesalahan sejak tahap awal pengembangan, sehingga mengurangi biaya perbaikan di kemudian hari dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Peran *Quality Assurance* (QA) meliputi seluruh siklus pengembangan, tidak hanya terbatas pada pengujian akhir. QA memanfaatkan berbagai metode, termasuk pengujian manual dan otomatis, di mana proses otomatisasi dapat mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan efisiensi (Laily & Triase, 2023). Selain itu, QA juga mencakup validasi spesifikasi, pemantauan kinerja sistem, serta penerapan pendekatan prototipe yang memfasilitasi umpan balik cepat dan perbaikan berulang untuk meningkatkan penerimaan dan kemudahan penggunaan (Ramadhani & Afriyansyah, 2024). Dengan pendekatan terpadu ini, QA mampu mendeteksi potensi masalah lebih awal, sehingga menjamin pengalaman pengguna sebelum produk dirilis ke pasar, memastikan pengalaman pengguna yang optimal.

Dalam era digital yang didominasi oleh perangkat lunak yang semakin kompleks dan ekspektasi pengguna yang tinggi terhadap pengalaman yang mulus, peran QA menjadi semakin relevan. Studi kasus pada aplikasi keuangan digital DANA menunjukkan bahwa penerapan praktik SQA dan analisis kualitas menggunakan Model ISO/IEC 9126 berhasil meningkatkan kualitas aplikasi secara signifikan, meminimalkan *bug*, meningkatkan kinerja, dan memperbaiki pengalaman pengguna. Hal ini menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna dan reputasi positif bagi perusahaan (Jordan et al., 2024). Di PT Global Loyalty Indonesia (GLI), QA memainkan peran kunci dalam memastikan kualitas Alfagift sebagai platform yang mendukung strategi *Omni channel* Alfamart. Dengan lebih

dari 17.000 toko Alfamart yang terintegrasi melalui Alfagift, peran QA menjadi vital untuk menjaga konsistensi antara pengalaman belanja *online* dan *offline*.

PT Global Loyalty Indonesia (GLI), sebagai anak perusahaan dari Alfamart, berperan penting dalam mendukung strategi *Omni channel* melalui pengembangan platform digital seperti Alfagift. Alfagift adalah platform yang menggabungkan pengalaman belanja *online* dan *offline*, memungkinkan pelanggan untuk menikmati layanan Alfamart secara lebih fleksibel dan efisien.

Meskipun demikian, dalam penggunaan aplikasi Alfagift, terdapat beberapa permasalahan yang kerap dirasakan oleh konsumen, seperti tidak adanya metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD), transaksi yang sering kali gagal, tidak adanya informasi kadaluarsa produk, serta aplikasi yang sering mengalami masalah teknis seperti *bug*. Oleh karena itu, dalam pengembangan perangkat lunak seperti Alfagift, peran *Quality Assurance* (QA) menjadi krusial (Octaviani et al., 2022).

Dalam pengembangan perangkat lunak seperti Alfagift, peran *Quality Assurance* (QA) menjadi krusial. QA adalah proses sistematis yang memastikan kualitas produk atau layanan melalui pengaturan standar yang tepat dalam setiap tahap produksi (Ardyanti et al., 2023). QA berfokus pada perencanaan, pengawasan, dan peningkatan proses untuk mencegah terjadinya masalah sebelum terjadi.

Seorang *Quality Assurance* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa perangkat lunak yang dirilis tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, bekerja sama dengan tim pengembang untuk menemukan *bug* dan kesalahan, serta memastikan bahwa setiap fitur berjalan sesuai dengan spesifikasi yang diberikan. Dengan keterlibatan QA sejak tahap perencanaan, kemungkinan adanya kesalahan dapat diminimalisir sejak dini.

Profesional QA seharusnya terlibat di seluruh siklus pengembangan perangkat lunak, tidak hanya pada fase implementasi, guna memastikan kontrol kualitas yang komprehensif (Hari Matik, 2017). Sebagai *Intern Quality Assurance* (*Product Operations*) di PT Global Loyalty Indonesia, penulis memiliki

kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses pengujian perangkat lunak, baik secara manual maupun otomatis. Praktik QA yang efektif berkontribusi pada retensi dan kepuasan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh keberhasilan Alfamart dalam menerapkan layanan berkualitas dan program loyalitas (Sabila Nurul Fauziah et al., 2024). Peran ini tidak hanya memungkinkan penerapan ilmu yang telah dipelajari di perkuliahan, tetapi juga memberikan pengalaman praktis dalam memastikan kualitas produk digital yang digunakan oleh jutaan pelanggan Alfamart.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan dari pelaksanaan kerja magang di PT Global Loyalty Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan ilmu yang tidak terlalu dipelajari di perkuliahan pada dunia industri, khususnya dalam bidang *Quality Assurance* (QA) dan *Product Operations*.
2. Memahami proses pengujian perangkat lunak (*software testing*) dalam lingkungan kerja, baik secara manual maupun menggunakan metode otomatisasi.
3. Mengembangkan keterampilan teknis dan analitis dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan *bug* serta permasalahan yang ditemukan dalam Alfagift.
4. Meningkatkan keterampilan komunikasi dan kerja tim, terutama dalam berkoordinasi dengan tim pengembang, *product manager*, dan tim operasional lainnya dalam menyelesaikan permasalahan dan *bug* yang ada pada aplikasi.
5. Mendapatkan wawasan mengenai implementasi konsep *Omni channel* dalam industri ritel serta bagaimana teknologi digital dapat meningkatkan pengalaman belanja pelanggan.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program magang di PT Global Loyalty Indonesia dilaksanakan selama enam bulan, terhitung sejak tanggal 3 Februari hingga 2 Agustus. Kegiatan ini berlokasi di

kantor pusat perusahaan yang terletak di Alfa Tower, lantai 29, Alam Sutera – Tangerang. Selama masa magang, peserta ditempatkan di Departemen *Product Operations* dengan posisi sebagai *Quality Assurance*. Sistem kerja yang diterapkan adalah *work from office* (WFO), mengikuti jam operasional perusahaan, yaitu pukul 08.00 hingga 17.00 WIB setiap hari kerja. Meskipun demikian, jadwal kerja dapat berubah sewaktu-waktu tergantung pada kebutuhan operasional. Dalam situasi tertentu, peserta magang juga dapat diminta untuk bekerja lebih dari delapan jam per hari guna menyelesaikan tugas yang bersifat mendesak atau memerlukan perhatian khusus.

Tabel 1.1 Timeline Magang

Kegiatan	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL
Perkenalan, Orientasi, Membaca <i>User Guide Alfagift</i> , <i>Downloading tools</i>						
<i>Setup database</i> , <i>Download staging app</i> , <i>beta app</i>						
Belajar melakukan dokumentasi dan memahami flow project						
<i>Assigned to project by mentor</i>						
<i>Full Cycle Rollout Apps Version Beta</i>						
<i>1st Project</i> : Req Aktivasi Mekanisme Promo PLU K di Alfagift						
<i>2nd Project</i> : Fixing Perhitungan Basic A-Poin (Belanja di Alfagift)						
<i>4th Project</i> : <i>Flash Sale E-Service</i>						

Prosedur pelaksanaan kerja magang di PT Global Loyalty Indonesia disusun secara sistematis untuk memastikan bahwa setiap peserta magang dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal serta sesuai dengan standar perusahaan. Seluruh tahapan, mulai dari pendaftaran hingga evaluasi akhir, dirancang untuk memberikan pemahaman menyeluruh mengenai lingkungan kerja

profesional serta proses operasional di departemen terkait. Dalam bagian ini, akan dijelaskan secara rinci tahapan-tahapan yang dilalui selama program magang berlangsung, mulai dari proses seleksi awal, orientasi perusahaan, pelaksanaan tugas harian, hingga evaluasi kinerja dan penyelesaian administrasi magang.

1. Pendaftaran dan Seleksi

Proses magang di PT Global Loyalty Indonesia diawali dengan pengajuan lamaran melalui website resmi perusahaan. Setelah lamaran dikirim, peserta mengikuti rangkaian seleksi yang terdiri dari psikotes, *HR interview*, dan *user interview*. Setelah melalui seluruh tahapan seleksi, peserta menerima konfirmasi penerimaan sebagai *intern* di posisi *Quality Assurance* pada departemen *Product Operations*.

2. Orientasi dan Pengenalan Perusahaan

Sebelum memulai kegiatan kerja, peserta magang mengikuti sesi orientasi yang membahas visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, serta budaya kerja di PT Global Loyalty Indonesia. Selain itu, peserta juga diperkenalkan pada proses kerja di departemen *Product Operations*, khususnya pada divisi *Quality Assurance*, termasuk pemahaman mengenai standar operasional serta alat yang digunakan untuk pengujian *bug* secara manual maupun otomatis.

3. Pelaksanaan Tugas Magang

Selama periode magang, peserta bertanggung jawab dalam melakukan pengujian fitur aplikasi Alfagift secara manual dan otomatis. Kegiatan ini mencakup identifikasi dan dokumentasi *bug* atau permasalahan teknis yang ditemukan selama proses pengujian. Peserta juga berkoordinasi dengan tim pengembang (*developer*) untuk menyampaikan temuan serta membantu mempercepat proses perbaikan. Selain itu, peserta menyusun laporan hasil

pengujian dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan.

4. Evaluasi dan Penyelesaian Magang

Menjelang akhir periode magang, peserta menyusun laporan akhir yang merangkum seluruh pengalaman dan tanggung jawab selama magang berlangsung. Sebagai bagian dari proses evaluasi, peserta juga mengikuti sesi penilaian bersama supervisor untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja yang telah dilakukan. Kegiatan magang ditutup dengan penyelesaian administrasi sesuai kebijakan internal perusahaan.

