BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri ritel berada dalam masa transisi, fenonema ritel "*omni-channel*", yang dibangun di atas infrastruktur ritel *multichannel* yang kuat terus meningkat [1]. Pertumbuhan ritel *omni-channel* menyebabkan konsumen mengubah kebiasaan dan perilaku belanja mereka. *Omni-channel* memungkinkan integrasi berbagai kanal penjualan, baik *online* maupun *offline* dengan tujuan memberikan pengalaman berbelanja yang lebih nyaman bagi konsumen. Dengan adanya strategi ini, pelanggan dapat dengan mudah bertransaksi melalui berbagai *platform* tanpa hambatan, seperti melalui aplikasi *mobile*, situs web, maupun toko fisik [2]. Transisi menuju omni-channel telah menjadi tantangan sekaligus peluang bagi berbagai perusahaan ritel dan e-commerce di Indonesia untuk meningkatkan daya saing mereka dalam menghadapi perubahan perilaku konsumen. Transisi menuju *omni-channel* telah menjadi tantangan sekaligus peluang bagi berbagai perusahaan di Indonesia untuk meningkatkan loyalitas pelanggan mereka demi meningkatkan daya saing perusahaan [3].

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *omni-channel* di Indonesia adalah PT. Global Loyalty Indonesia, yang dikenal dengan aplikasi Alfagift. Alfagift merupakan aplikasi digital yang mendukung layanan belanja secara daring serta program loyalitas pelanggan dari Alfamart. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat dengan mudah memesan berbagai kebutuhan sehari-hari secara praktis dan efisien. Sebagai bagian dari ekosistem ritel modern, PT. Global Loyalty Indonesia berfokus pada pengembangan perangkat lunak dan inovasi teknologi untuk memastikan pengalaman berbelanja yang lebih efisien dan menyeluruh bagi pengguna. Tren digitalisasi dan perubahan preferensi konsumen terhadap layanan belanja daring semakin memperkuat posisi Alfagift dalam industri e-commerce Indonesia [4].

Sebelum aplikasi Alfagift dapat diakses dan diunduh oleh masyarakat umum, PT. Global Loyalty Indonesia perlu memastikan kualitas layanan aplikasi dan kepuasan pelanggan meliputi stabilitas sistem serta kompatibilitas perangkat baik dalam hal fungsional maupun non-fungsional. Oleh karena itu, untuk memastikan aplikasi telah memenuhi spesifikasi diperlukan seorang *Quality Assurance* atau QA [5]. *Quality Assurance* atau QA bertugas untuk memastikan semua fitur aplikasi berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Untuk mendukung kebutuhan tersebut, perusahaan memberikan kesempatan magang bagi mahasiswa dengan latar belakang di bidang teknologi informasi. Kehadiran tenaga magang ini diharapkan dapat mendukung tim dalam menyelesaikan berbagai tugas, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis, guna memastikan operasional fitur aplikasi Alfagift berjalan dengan lancar.

Pada PT. Global Loyalty Indonesia tim *Quality Assurance* sendiri termasuk bersama tim *Testing Operation* dan tim *Support* ke dalam departemen *Product Operations*. Divisi *Quality Assurance* sendiri bertugas untuk melakukan pengetesan pada aplikasi Alfagift, *Back Office* dan aplikasi internal toko. QA berperan untuk melakukan pengetesan pada pembaruan seperti fitur atau sebelum merilis aplikasi secara umum. Anggota divisi QA akan dibagi menjadi beberapa sub-tim yang akan mengerjekan projek yang berbeda-beda. QA sendiri akan mengerjakan mulai dari pembuatan skenario pengetesan (*scenario test*), melakukan *testing*, *bug reporting* hingga dokumentasi.

Dalam pelaksanaan keterlibatan dalam beberapa proyek, tim QA turut berkontribusi terhadap berbagai inisiatif perbaikan dan pembaruan fitur aplikasi Alfagift. Beberapa solusi yang diimplementasikan meliputi peningkatan kemudahan penggunaan aplikasi, penambahan fitur, serta perbaikan fitur. Melalui program magang ini, diberikan kesempatan untuk terlibat langsung dalam sebuah *project* perusahaan sebagai tim QA PT. Global Loyalty Indonesia. Kegiatan ini memberikan pemahaman praktis terhadap penerapan strategi QA dalam lingkungan kerja nyata, sekaligus memperluas wawasan *soft skill* maupun *hard skill*.

1.2.Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Dengan melaksanakan kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia, penulis memiliki kesempatan untuk memahami langsung dinamika kerja di lingkungan profesional, khususnya pada bidang *Quality Assurance*.

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Maksud pelaksanaan magang sebagai *Quality Assurance* di PT. Global Loyalty Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Menyelesaikan Program MBKM *Internship Track 1*

   Mengikuti dan menyelesaikan program magang selama 6 bulan sebagai bagian dari program wajib kampus untuk memperoleh pengalaman kerja di industri yang mendalam.

2. Menerapkan Pengetahuan yang Telah Dipelajari selama Perkuliahan

   Selama magang di PT. Global Loyalty Indonesia, penulis berkesempatan untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari di perkuliahan untuk diimplementasikan ke dalam lingkungan kerja profesional seperti *Algorithm and Data Structure* (*Java*) dan *Information System and Design* (*UML Diagram*).

3. Mengembangkan Keterampilan Teknis

   Keterampilan *soft skill* didapatkan juga selama bekerja di perusahaan saat terlibat dalam suatu proyek seperti keterampilan dalam menyelesaikan masalah (*problem-solving)*, berpikir secara kritis dan analitis (*critical thinking)* serta tanggung jawab dan kerjasama dalam sebuah tim.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Tujuan kerja pelaksanaan magang sebagai *Quality Assurance* di PT. Global Loyalty Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Memberikan Kontribusi kepada Perusahaan

Perusahaan memperoleh tambahan tenaga kerja pada divisi *Quality Assurance* untuk memastikan bahwa produk perusahaan memenuhi standar spesifikasi yang ditetapkan.

2. Meningkatkan Efisiensi Tim *Quality Assurance*

Dengan terlibat dalam kegiatan tim QA, proses operasional perusahaan menjadi lebih efisien berkat dukungan dalam melakukan pembuatan scenario *test*, pengujian, identifikasi *bug* serta dokumentasi.

3. Membangun Kolaborasi antara Dunia Akademik dan Industri

Program MBKM menjadi wadah penghubung antara institusi pendidikan dan perusahaan untuk menciptakan lulusan yang siap kerja dengan pemahaman praktis terhadap kebutuhan industri.

1.3.Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan magang merupakan periode dimana kegiatan praktik kerja magang dilaksanakan secara langsung di perusahaan sesuai dengan jadwal dan durasi yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan maupun institusi kampus. Sementara itu, prosedur kerja magang merupakan serangkaian langkah dan ketentuan yang harus diikuti selama kegiatan magang berlangsung. Prosedur tersebut dirancang untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas magang dilaksanakan sesuai dengan standar operasional perusahaan serta mendukung tercapainya tujuan pembelajaran dan pengembangan kompetensi di lingkungan kerja.

1.3.1 Waktu Kerja Magang

Waktu dan durasi dari pelaksanaan praktik kerja magang telah disesuaikan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara agar dapat melaksanakan sidang tepat waktu yakni, minimal 640 jam kerja sebelum tanggal pengumpulan laporan MBKM untuk sidang yang telah ditentukan. Berikut merupakan waktu pelaksanaannya.

Perusahaan	: PT. Global Loyalty Indonesia
Alamat	: Alfa Tower, 29th Floor Jl. Jalur Sutera Barat, Kav.7- 9 Alam Sutera – Tangerang, 15143
Departemen	: *Product Operations*
Jabatan	: *Quality Assurance Intern*
Tanggal Pelaksanaan	: 3 Februari 2025 – 2 Agustus 2025
Jam Kerja	: 08.00 WIB – 17.00 WIB
Sistem Kerja	: *Full Work from Office (WFO)*

Pelaksanaan program kerja magang dimulai pada tanggal 3 Februari 2025 hingga pada tanggal 2 Agustus 2025 dan dilaksanakan secara *Full Work from Office* di kantor pusat PT. Global Loyalty Indonesia yakni terletak di Gedung *Alfa Tower* Alam Sutera Tangerang. Selama masa magang selama 6 bulan berhasil terlibat dalam 3 proyek. Berikut ditampilkan pada Tabel 1 terkait *timeline* kerja magang selama 6 bulan di perusahaan.

Tabel 1. 1 *Timeline* Kerja Magang Perusahaan

Project	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Onboarding Plan for New Joiner																				
Full Cycle Rollout iOS Beta																				
Revamp Voucher dan *Redeem*																				
Dark Store Sebagai *Hub Tag I APO*																				

1.3.2 Prosedur Kerja Magang

Prosedur selama masa kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia meliputi tiga tahapan yakni, pra-magang, masa magang dan setelah magang.

1.3.2.1 Prosedur Pra-Magang

Prosedur *Pre-Internship* merupakan tahapan awal yang harus dilalui mahasiswa sebelum resmi memulai masa kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia, yakni:

a. Penulis mendapatkan lowongan rekruitment magang melalui event kampus yang diselenggarakan di Universtias Multimedia Nusantara yakni *Carreer Day Job Fair.*
b. Mahasiswa mengirimkan *Curriculum Vitae* (*CV*) kepada perusahaan PT. Global Loyalty Indonesia sebagai *intern Quality Assurance*.
c. Perusahaan kemudian menghubungi mahasiswa untuk menginformasikan perihal penerimaan posisi magang.
d. Mahasiswa mengikuti tiga tahap *interview* yaitu, *Psychotest, HC Interview* dan *User Interview.*
e. Mahasiswa meminta *Letter of Acceptance* (LoA) dan lampiran *Job Desc* dari perusahaan yang memuat detail magang dan deskripsi pekerjaan sebagai *Quality Assurance*.
f. Mahasiswa menyerahan LoA dan lampiran *Job Desc* kepada penanggung jawab magang merdeka yakni, Bapak Samuel Ady dan Ketua Program Studi yakni, Ibu Ririn Ikana Desanti untuk mendapatkan persetujuan.

1.3.2.2 Prosedur Masa Magang

Prosedur masa magang mencakup tata cara dan pedoman yang harus diikuti oleh mahasiswa selama bekerja di PT. Global Loyalty Indonesia, yakni:

a. Mahasiswa menjalankan program kerja magang sesuai dengan posisi dan deskripsi pekerjaan selama masa yang telah disetujui sebelumnya.
b. Selama periode magang, mahasiswa bekerja dibawah naungan *mentor* dalam menangani berbagai proyek.
c. Mahasiswa mencatat tugas harian (*daily task*) sebagai bagian laporan kegiatan selama masa kerja magang untuk dikumpulkan di situs web merdeka.umn.ac.id.

1.3.2.3 Prosedur Setelah Magang

Prosedur setelah magang merupakan tahapan yang wajib dilakukan oleh mahasiswa untuk memastikan bahwa semua tugas yang dilakukan selama masa kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia telah diselesaikan dengan baik, yakni:

a. Mahasiswa menyusun laporan magang MBKM *Internship Track 1* dibawah bimbingan Bapak Raymond Sunardi Oetama yang berperan sebagai dosen pembimbing magang.
b. Mahasiswa melaksanakan sidang presentasi magang untuk memaparkan hasil pekerjaan dan aktivitas selama masa kerja magang.