

**PENGUJIAN MEKANISME *REFUND* APLIKASI *MOBILE*
MELALUI PROSES QUALITY ASSURANCE DI PT GLOBAL
LOYALTY INDONESIA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Christopher Abie Diaz Doviano
00000067692

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGUJIAN MEKANISME *REFUND* APLIKASI *MOBILE*
MELALUI PROSES QUALITY ASSURANCE DI PT GLOBAL
LOYALTY INDONESIA**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer

Christopher Abie Diaz Doviano

00000067692

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Christopher Abie Diaz Doviano

Nomor Induk Mahasiswa : 00000067692

Program Studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM Magang dengan judul:

**PENGUJIAN MEKANISME *REFUND* APLIKASI *MOBILE* MELALUI
PROSES QUALITY ASSURANCE DI PT GLOBAL LOYALTY
INDONESIA**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam karyawan magangan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 30 Juni 2025



Christopher Abie Diaz Doviano

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Christopher Abie Diaz Doviano

NIM : 00000067692

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Informatika

Jenis Karya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGUJIAN MEKANISME *REFUND* APLIKASI *MOBILE* MELALUI PROSES QUALITY ASSURANCE DI PT GLOBAL LOYALTY INDONESIA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai karyawan magang / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 30 Juni 2025

Yang menyatakan,



Christopher Abie Diaz Doviano

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya Laporan Magang ini dengan judul: “Pengujian Sistem dan Mekanisme *Refund* Aplikasi *Mobile* melalui Proses *Quality Assurance* di PT Global Loyalty Indonesia” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Sistem Informasi Pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa magang sampai pada penyusunan laporan ini, sangatlah sulit bagi saya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ririn Ikana Desanti S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Friska Natalia, P.hD., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan ini.
5. Bapak Benny Chandra, sebagai Pembimbing Lapangan (*supervisor*) yang telah memberikan arahan, dan motivasi selama pelaksanaan kerja magang.
6. Kak Rani Wardhani, sebagai mentor, serta rekan kerja lainnya yang telah membimbing dan membantu saya selama magang berlangsung

Semoga karya ilmiah ini dapat berguna sebagai bentuk pelaporan hasil magang serta evaluasi kerja saya, serta menjadi referensi pembuatan magang.

Tangerang, 30 Juni 2025



Christopher Abie Diaz Doviano

PENGUJIAN MEKANISME *REFUND* APLIKASI *MOBILE* MELALUI PROSES QUALITY ASSURANCE DI PT GLOBAL

LOYALTY INDONESIA

Christopher Abie Diaz Doviano

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya pengguna smartphone di Indonesia mendorong masyarakat untuk bergantung pada aplikasi *mobile* dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, termasuk dalam berbelanja. PT Global Loyalty Indonesia (GLI) sebagai pengembang aplikasi Alfagift berperan besar dalam mendukung gaya hidup digital melalui layanan belanja dan program loyalitas berbasis aplikasi. Dalam menjamin kualitas aplikasi yang dirilis, peran Quality Assurance (QA) menjadi sangat penting untuk memastikan fitur berjalan sesuai harapan tanpa isu atau gangguan. Melalui program magang MBKM, mahasiswa menjalani peran sebagai QA *Intern* di GLI dengan tanggung jawab utama seperti menyusun *test scenario*, melakukan test run baik secara manual maupun otomatisasi menggunakan Appium, serta melakukan dokumentasi hasil pengujian pada berbagai *project* seperti *Revamp Voucher* dan *Redeem A-Poin*, hingga limitasi penggunaan VLP. Kendala utama yang dihadapi adalah kesulitan memahami sistem yang kompleks, adaptasi dengan *tools* teknis baru, serta miskomunikasi dalam koordinasi tim. Solusi yang diterapkan berupa pembelajaran mandiri, diskusi aktif dengan mentor, serta pendekatan *visual* saat menjelaskan permasalahan. Pengalaman ini memperluas wawasan teknis dan komunikasi di industri digital.

Kata kunci: *Quality Assurance*, PT Global Loyalty Indonesia, *Test Scenario*, *Testing*, *Automation*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

***PENGUJIAN MEKANISME REFUND APLIKASI MOBILE
MELALUI PROSES QUALITY ASSURANCE DI PT GLOBAL
LOYALTY INDONESIA***

Christopher Abie Diaz Doviano

ABSTRACT (English)

The rapid growth of technology and smartphone usage in Indonesia has increased people's reliance on mobile applications for daily needs, including shopping. PT Global Loyalty Indonesia (GLI), through its Alfagift application, plays a significant role in supporting digital lifestyles by offering integrated shopping and loyalty services. To ensure the quality of its released features, the role of Quality Assurance (QA) is crucial in identifying bugs and verifying system functionality. Through the MBKM internship program, the author served as a QA Intern at GLI, focusing on tasks such as designing test scenarios, executing test runs both manually and using automation tools like Appium and documenting testing results across various projects, including Revamp Voucher Redeem A-Poin, and VLP Use Limitations. Challenges faced during the internship included understanding complex system flows, adapting to unfamiliar technical tools, and overcoming communication issues within the team. These were resolved through self-study, active discussions with mentors, and visual-based approaches to problem clarification. This internship offered valuable insights into real-world QA processes, enhancing both technical and communication skills in a professional digital environment.

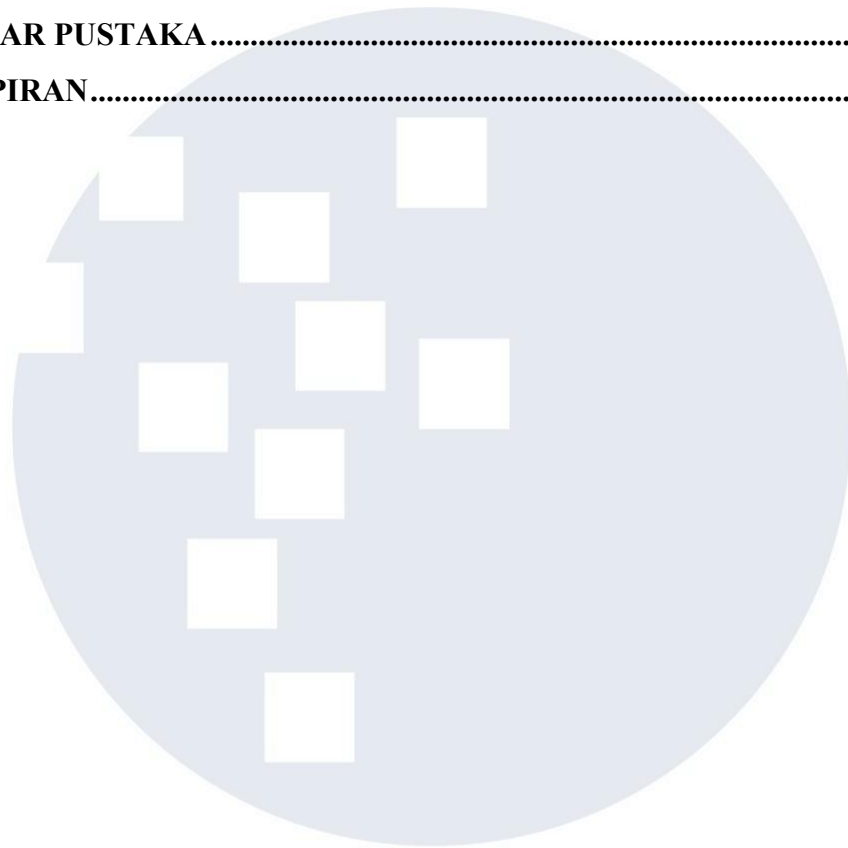
Keywords: *Quality Assurance, PT Global Loyalty Indonesia, Test Scenario, Testing, Automation*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT (English)	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	4
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3.1 Waktu dan Lokasi Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.1.1 Visi Misi	12
2.1.2 Budaya Kerja Perusahaan	12
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	13
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	15
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	15
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	17
3.2.1 Tujuan Kerja Magang	17
3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	18
3.3 Kendala yang Ditemukan	61
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	61
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	63
4.1 Simpulan	63

4.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		67

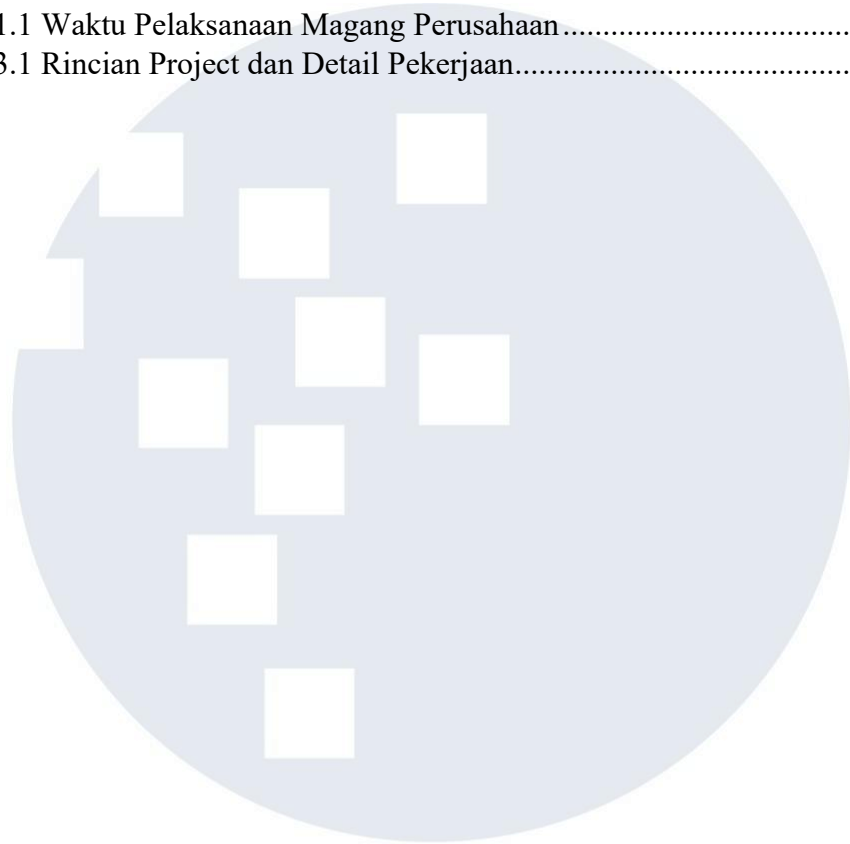


UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan.....	6
Tabel 3.1 Rincian Project dan Detail Pekerjaan.....	18



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Smartphone Seluruh Dunia (2014-2029).....	1
Gambar 2.1 Logo Global Loyalty Indonesia.....	9
Gambar 2.2 Sejarah Terciptanya PT GLI	10
Gambar 2.3 2023 Ranking by Market Shopping Category	11
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT GLI	13
Gambar 3.1 Meeting Sprint Project	17
Gambar 3.2 Tampilan Software Database DBeaver	20
Gambar 3.3 Tampilan Website QASE	21
Gambar 3.4 Tampilan Website Jira.....	22
Gambar 3.5 Proses Pelaporan Daily Update	23
Gambar 3.6 Fullcycle Rollout Beta iOS V. 4.37	24
Gambar 3.7 Modul Welcome Screen-Login	25
Gambar 3.8 Modul Shopping Page	26
Gambar 3.9 Submodul Produk Rekomendasi dan Kategori Produk.....	27
Gambar 3.10 Modul Search dan Filter Produk	28
Gambar 3.11 Perubahan Tampilan UI Halaman <i>Membership</i> dan A-poin.....	29
Gambar 3.12 Test Plan Project Revamp	30
Gambar 3.13 Test Scenario untuk Katalog Produk.....	31
Gambar 3.14 Test Scenario Proses Refund melalui Back-office	32
Gambar 3.15 Tampilan Testrun untuk Device iOS.....	33
Gambar 3.16 Testrun Modul Katalog (Homepage)	34
Gambar 3.17 Testrun Modul Katalog (Search - PDP)	35
Gambar 3.18 Testrun Modul Katalog (Promo Page)	36
Gambar 3.19 Testrun Modul Katalog (Shopping Page)	37
Gambar 3.20 Testrun Modul Cart untuk Penggunaan Promo.....	38
Gambar 3.21 Testrun Modul Cart untuk Penggunaan Voucher.....	39
Gambar 3.22 Testrun Modul Cart Cek Alamat Sebelum dan Sesudah Redeem...	40
Gambar 3.23 Perbandingan Chucker Response Aplikasi dengan PLU Loyalty...	41
Gambar 3.24 Software Android Studio dan Appium.....	41
Gambar 3.25 Function untuk melakukan deteksi chips dan menekan filter	43
Gambar 3.26 Automation Scenario Redeem Voucher	44
Gambar 3.27 Automation Step Redeem A-Poin	45
Gambar 3.28 Testrun Modul Halaman A-poin	45
Gambar 3.29 Tampilan Testrun untuk Refund Melalui Back-office	46
Gambar 3.30 Testrun Back-office Retur/Refund Page	47
Gambar 3.31 Testrun Back-office Export Data Refund.....	48
Gambar 3.32 Testrun Back-office Form Pengajuan Refund.....	49
Gambar 3.33 Userguide Flash Sale Homepage.....	50
Gambar 3.34 Userguide Flash Sale Landing Page.....	51
Gambar 3.35 Userguide Flash Sale Catalogue.....	52
Gambar 3.36 Beberapa Kondisi Pemakaian Voucher VLP	53

Gambar 3.37 Proses Pembuatan Skenario Refund VLP untuk Testing	54
Gambar 3.38 Test Scenario untuk Proses Refund VLP	55
Gambar 3.39 Test Run untuk Proses Refund VLP	56
Gambar 3.40 Testrun Modul Order History	57
Gambar 3.41 Testrun Modul APO Retur/Refund	58
Gambar 3.42 Detail Pengajuan Retur/Refund.....	58
Gambar 3.43 Testrun Modul Back-office Retur/Refund	59
Gambar 3.44 Testrun Modul Back-office Pengajuan Refund.....	60
Gambar 3.45 Popup Modal Success Pengajuan	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar MBKM (MBKM 01).....	67
Lampiran 2 Kartu MBKM (MBKM 02)	68
Lampiran 3 Daily Task MBKM Magang (MBKM 03)	69
Lampiran 4 Lembar Verifikasi Laporan MBKM Magang (MBKM 04)	94
Lampiran 5 Surat Penerimaan Magang (LoA).....	95
Lampiran 6 Form Bimbingan Magang.....	97
Lampiran 7 Hasil Pengecekan Turnitin	98

