

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam industri ritel, salah satu strategi utama untuk mempertahankan daya saing perusahaan adalah pengelolaan loyalitas pelanggan. Program loyalitas tidak hanya berfungsi sebagai alat pemasaran, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat meningkatkan retensi pelanggan, memperluas basis konsumen, serta memperoleh data berharga mengenai perilaku belanja pelanggan. Menurut studi yang ada, pengenalan program loyalitas di ritel dapat menyebabkan lonjakan dalam penjualan dan profit di kategori tertentu. Namun efek dari lonjakan ini dinilai sementara tergantung penetrasi program dan frekuensi transaksi [1].

PT Global Loyalty Indonesia (GLI), anak perusahaan dari PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk yang menaungi jaringan minimarket Alfamart, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manajemen program loyalitas pelanggan. Hal ini ditegaskan sejak tahun 2019 ketika Alfamart resmi mengakuisisi 75% saham GLI sebagai bagian dari strategi digital dan penguatan hubungan dengan pelanggan melalui aplikasi Alfagift [2]. GLI mengelola aplikasi Alfagift sebagai sistem digital yang mengintegrasikan layanan belanja daring, program loyalitas, serta berbagai penawaran promosi yang dirancang untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pelanggan. Sejak diluncurkan, Alfagift telah menjadi salah satu aset digital penting bagi perusahaan, mengingat aplikasi ini berperan langsung dalam mendukung strategi bisnis berbasis data serta penguatan hubungan dengan pelanggan setia Alfamart.

Dalam konteks transformasi digital, kualitas aplikasi menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi program loyalitas. Aplikasi yang mengalami kendala teknis seperti *bug*, *error*, atau performa yang tidak stabil dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan berdampak pada reputasi perusahaan. Oleh karena itu, *Quality Assurance* (QA) memiliki peran vital dalam memastikan setiap fitur aplikasi Alfagift berjalan sesuai standar kualitas yang ditetapkan. QA tidak hanya bertugas menemukan dan mendokumentasikan *bug*, tetapi juga memastikan bahwa aplikasi dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal,

aman, dan sesuai dengan kebutuhan bisnis.

Seiring dengan meningkatnya kompleksitas aplikasi digital, kebutuhan akan proses QA yang terstruktur semakin tinggi. Melalui praktik pengujian manual maupun otomatis, QA mendukung GLI dalam menjaga keandalan aplikasi Alfagift sekaligus meningkatkan daya saing perusahaan di tengah ketatnya persaingan industri ritel digital.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang yang dilakukan di PT GLI memberikan kesempatan untuk memahami dinamika pengelolaan kualitas perangkat lunak dalam perusahaan ritel digital berskala besar, khususnya melalui peran QA dalam proses pengujian aplikasi Alfagift, serta mengidentifikasi peluang peningkatan kualitas layanan melalui praktik QA yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.

Tujuan dari kerja magang ini adalah untuk mengimplementasi alur kerja QA dalam siklus pengembangan perangkat lunak, khususnya pada aplikasi Alfagift. Adapun tujuan lain dari kerja magang ini antara lain:

1. Mengembangkan keterampilan teknis dalam menyusun dan mengeksekusi *test case* untuk aplikasi.
2. Mendapatkan pengalaman langsung dalam mendokumentasikan, melaporkan, dan memverifikasi *bug* pada sistem yang nyata.
3. Memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas aplikasi Alfagift agar lebih andal dan ramah pengguna.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kerja magang di PT GLI dilaksanakan selama 6 bulan, mulai dari tanggal 19 Agustus 2025 hingga tanggal 30 Januari 2026. Magang dilakukan dengan total waktu minimal 640 jam kerja, sesuai ketentuan magang dari program MBKM. Pelaksanaan magang dilakukan secara langsung pada PT Global Loyalty Indonesia (*Work From Office*), dengan jadwal kerja yaitu Senin hingga Jumat antara pukul 8 pagi hingga pukul 5 sore.