

BAB I

PENDAHULUAN

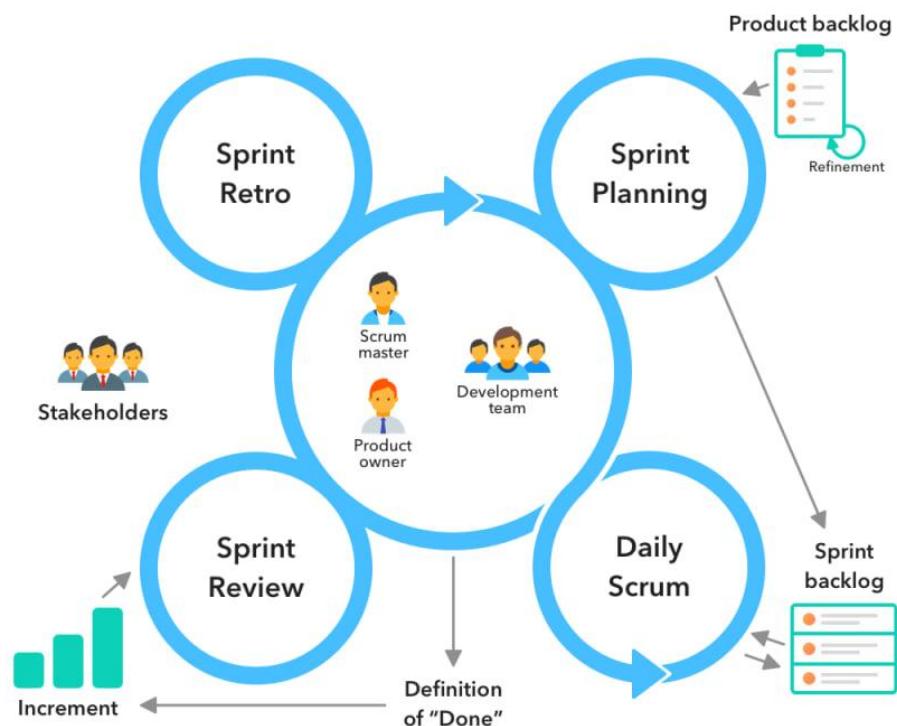
1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa transformasi besar dalam berbagai sektor, termasuk industri ritel. Masyarakat modern semakin bergantung pada perangkat *mobile* untuk bertransaksi, berkomunikasi, hingga memenuhi kebutuhan sehari-hari. Di Indonesia, jumlah pengguna smartphone yang telah melampaui 200 juta pada tahun 2023 menunjukkan bahwa teknologi *mobile* memiliki peran strategis dalam mendukung gaya hidup *digital* [1]. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk beradaptasi melalui pengembangan layanan berbasis aplikasi. Aplikasi *mobile* pun berkembang menjadi salah satu fondasi utama dalam strategi bisnis modern.

Seiring dengan perubahan tersebut, konsep *omni-channel retail* hadir sebagai strategi yang mengintegrasikan berbagai saluran belanja, baik daring maupun luring. Pendekatan ini memungkinkan konsumen untuk bertransaksi secara lebih fleksibel dengan pengalaman yang konsisten di setiap *platform*. Salah satu perusahaan yang aktif menerapkan strategi ini adalah PT Global Loyalty Indonesia (GLI), anak perusahaan PT Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart). GLI mengembangkan aplikasi Alfagift sebagai *platform digital* yang menyediakan layanan belanja daring, fitur pembayaran, pengisian saldo *e-wallet*, serta program loyalitas berbasis poin [2]. Kehadiran Alfagift sekaligus memperkuat ekosistem ritel modern melalui penyediaan layanan yang lebih praktis dan terintegrasi.

Kompleksitas sistem serta banyaknya fitur yang terintegrasi dalam Alfagift menimbulkan tantangan baru terkait kualitas dan stabilitas aplikasi. Permasalahan yang sering muncul antara lain kegagalan transaksi, keterbatasan metode pembayaran, *bug* teknis, serta ketidaksesuaian informasi produk. Jika tidak ditangani secara tepat, masalah tersebut berpotensi menurunkan kenyamanan pengguna dan memengaruhi citra perusahaan di mata konsumen. Untuk itu,

diperlukan mekanisme pengendalian kualitas yang mampu memastikan aplikasi berfungsi sesuai standar yang telah ditetapkan. Solusi tersebut diwujudkan melalui penerapan Quality Assurance (QA) yang menyeluruh pada setiap tahap pengembangan [3].



Gambar 1. 1 Tahapan Proses *Scrum* pada Pengembangan Aplikasi
Sumber: Gramedia.com (2025)

Proses pengembangan aplikasi di GLI menerapkan metodologi *Scrum*, yaitu salah satu kerangka kerja *Agile* yang menekankan kolaborasi tim, iterasi pengembangan dalam periode waktu singkat, serta peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*). Dalam metodologi ini, aktivitas *Quality Assurance* (*QA*) terintegrasi pada setiap tahapan pengembangan guna memastikan kualitas dan stabilitas aplikasi secara berkelanjutan. Seperti ditunjukkan pada Gambar 1.1 Tahapan Proses *Scrum* pada Pengembangan Aplikasi, *Scrum* berjalan melalui beberapa tahapan utama yang dimulai dari *Product Backlog Refinement*, yaitu proses penyempurnaan daftar kebutuhan produk yang disusun oleh *Product Owner* dengan mempertimbangkan aspek fungsionalitas dan kualitas sistem. Daftar

kebutuhan tersebut kemudian dibahas dalam *Sprint Planning* untuk menentukan item yang akan dikerjakan dan dituangkan ke dalam *Sprint Backlog*. Pada tahap ini, *Product Owner* bertanggung jawab dalam pengelolaan *Product Backlog*, sementara *Development Team* menilai kapasitas pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam satu *sprint* [4].

Peran *Scrum Master* lebih berfokus pada aspek people dan proses, yaitu memastikan penerapan *Scrum* berjalan sesuai prinsip *Agile*, memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antar anggota tim, serta menjaga kelancaran proses kerja melalui pendampingan dan fasilitasi terhadap kendala yang muncul. Selama *sprint* berlangsung, tim melaksanakan *Daily Scrum* sebagai sarana koordinasi harian untuk memantau progres pekerjaan, mengidentifikasi kendala, serta memastikan kualitas pengembangan tetap terjaga. Setiap hasil pekerjaan yang telah diselesaikan kemudian ditinjau bersama *stakeholder* melalui *Sprint Review*, termasuk validasi fungsi dan kualitas aplikasi, sebelum tim melakukan *Sprint Retro* untuk mengevaluasi proses kerja dan merumuskan perbaikan pada *sprint* berikutnya. Seluruh rangkaian aktivitas tersebut menghasilkan *increment*, yaitu keluaran produk yang telah memenuhi *Definition of Done (DoD)* dan siap digunakan atau diuji lebih lanjut [5].

Dalam setiap *sprint* tersebut, tim akan berfokus pada pengembangan atau pengujian fitur tertentu sesuai prioritas produk. Salah satu modul yang menjadi ruang lingkup utama pengujian adalah *Virtual Product (E-Service)*, yang menyediakan layanan isi ulang dan pembayaran seperti pembelian pulsa, paket data, e-SIM, postpaid, token listrik (PLN), tagihan PLN, pembayaran BPJS, multifinance, tagihan air (PDAM), TV kabel/internet, *gift card*, serta *top up e-wallet*. Setiap layanan memiliki alur transaksi dan integrasi sistem yang berbeda, sehingga proses QA perlu dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan kesesuaian data, metode pembayaran, serta konsistensi status transaksi dari mitra eksternal. Kompleksitas ini menjadikan modul *E-Service* sebagai salah satu area paling krusial dalam pengujian aplikasi Alfagift.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Program magang sebagai *Quality Assurance* di PT Global Loyalty Indonesia dilaksanakan dengan maksud untuk:

- a) Menyelesaikan Program *Career Acceleration Program Track 2*

Melaksanakan program *Career Acceleration Program Track 2* selama enam bulan sebagai bentuk implementasi pembelajaran berbasis praktik yang dirancang untuk menjembatani dunia akademik dan dunia industri.

- b) Mengimplementasikan Ilmu yang Diperoleh di Perkuliahan

Selama magang di PT. Global Loyalty Indonesia, mahasiswa berkesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya pada mata kuliah *Information Systems Analysis and Design*, *Database Systems*, serta *Mobile Application Development*. Pengetahuan tersebut diimplementasikan melalui kegiatan pengujian aplikasi *mobile*, seperti penyusunan skenario tes, analisis spesifikasi sistem, pelaporan *bug*, *troubleshooting*, hingga pembuatan dokumentasi *Quality Assurance*.

- c) Pengembangan Keterampilan Non-Teknis

Pengembangan diri tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup keterampilan non-teknis yang memiliki peranan penting dalam dunia kerja. Mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengasah kemampuan dalam memecahkan masalah, berpikir kritis dan analitis, serta menumbuhkan sikap tanggung jawab terhadap setiap tugas yang diberikan. Kolaborasi bersama tim tidak hanya memperkuat keterampilan komunikasi dan kerja sama, tetapi juga memberikan pengalaman berharga dalam mengelola waktu dan beradaptasi dengan dinamika proyek.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Tujuan pelaksanaan magang pada posisi *Quality Assurance* di PT Global Loyalty Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Pengujian Fungsional Modul *Virtual Product (E-Service)*

Melaksanakan pengujian fungsional pada aplikasi Alfagift, khususnya *Virtual Product (E-Service)*, untuk mengidentifikasi *bug*, ketidaksesuaian data, serta potensi kegagalan transaksi sebelum fitur dirilis ke pengguna.

b. Pengujian Integrasi Sistem dan Konsistensi Status Transaksi

Melakukan pengujian terhadap alur transaksi, integrasi sistem, dan metode pembayaran guna memastikan konsistensi status transaksi, kesesuaian data dengan mitra eksternal, serta stabilitas layanan sesuai kebutuhan bisnis perusahaan.

c. Mendukung Proses Pengembangan Aplikasi Berbasis *Scrum*

Mendukung penerapan metodologi *Scrum* melalui pelaksanaan aktivitas *Quality Assurance* pada setiap *sprint*, termasuk penyusunan *test case*, pelaporan *bug*, proses *retesting*, dan dokumentasi hasil pengujian untuk menjaga kualitas produk secara berkelanjutan.

1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja

Waktu pelaksanaan magang merupakan periode praktik kerja yang dijalankan mahasiswa secara langsung di perusahaan sesuai jadwal dan durasi yang telah ditetapkan oleh pihak kampus maupun perusahaan. Sementara itu, prosedur magang adalah serangkaian aturan dan tahapan yang dirancang untuk memastikan seluruh kegiatan berlangsung sesuai standar operasional perusahaan, sekaligus mendukung pencapaian tujuan pembelajaran dan pengembangan kompetensi mahasiswa di lingkungan kerja.

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

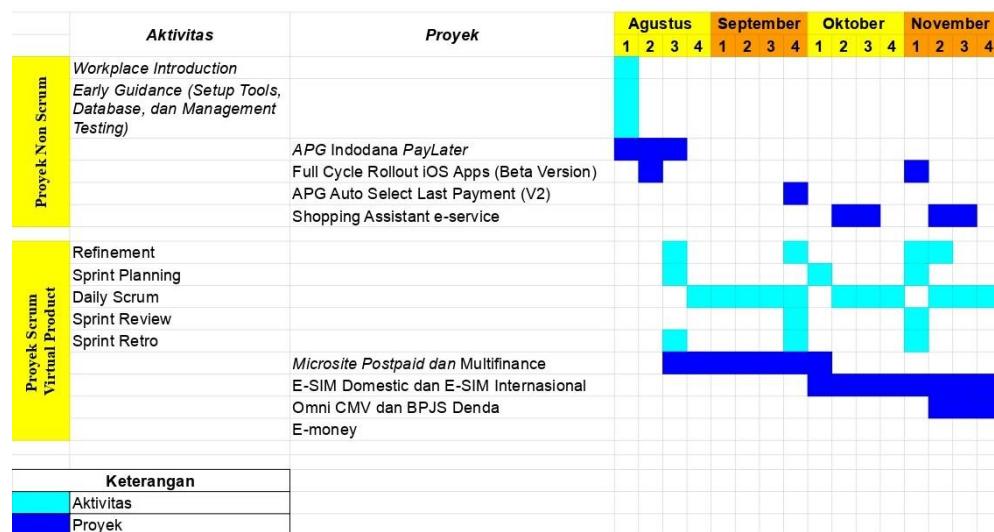
Waktu dan durasi pelaksanaan praktik kerja magang disesuaikan dengan ketentuan Universitas Multimedia Nusantara, yaitu pemenuhan minimal 640 jam kerja sebelum batas pengumpulan laporan MBKM guna

keperluan sidang. Adapun rincian waktu pelaksanaan magang adalah sebagai berikut.

Perusahaan	: PT. Global Loyalty Indonesia
Alamat	: Alfa Tower, 29th Floor Jl. Jalur Sutera Barat, Kav.7- 9 Alam Sutera – Tangerang, 1514
Departemen	: <i>Product Operations</i>
Jabatan	: <i>Intern Quality Assurance</i>
Tanggal Pelaksanaan	: 4 Agustus 2025 – 30 Januari 2026
Jam Kerja	: 08.00 WIB – 17.00 WIB
Sistem Kerja	: <i>Full Work from Office (WFO)</i>

Tabel 1.3 berikut menyajikan jadwal aktivitas dan proyek selama masa magang di PT Global Loyalty Indonesia, mulai dari tahap pengenalan, pembelajaran sistem, hingga keterlibatan dalam proyek dan kegiatan pengembangan

Tabel 1.3 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan



1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Proses pelaksanaan kerja magang di PT Global Loyalty Indonesia terbagi ke dalam tiga tahap, yaitu pra-magang, masa magang, dan pasca-magang.

1. Pra-Magang

Pra-magang merupakan tahap awal yang wajib dilalui mahasiswa sebelum resmi menjalani masa kerja magang di PT Global Loyalty Indonesia, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Mahasiswa memperoleh informasi lowongan magang melalui acara *Career Day Job Fair* yang diselenggarakan Universitas Multimedia Nusantara.
- b. Mahasiswa mengirimkan *Curriculum Vitae (CV)* beserta portofolio kepada PT Global Loyalty Indonesia untuk melamar posisi *intern Quality Assurance*.
- c. Pihak perusahaan menghubungi mahasiswa melalui kontak yang tercantum pada CV untuk memberikan informasi terkait proses rekrutmen, seperti undangan psikotes atau wawancara tahap awal.
- d. Mahasiswa mengikuti rangkaian seleksi yang terdiri dari *Psychotest, HC Interview, dan User Interview* sesuai jadwal yang ditentukan perusahaan.
- e. Setelah dinyatakan lolos seleksi, mahasiswa mengajukan permohonan *Letter of Acceptance (LoA)* serta lampiran *Job Description* yang memuat detail magang dan uraian pekerjaan sebagai *Quality Assurance*.
- f. Mahasiswa menyerahkan *LoA* beserta lampiran *Job Description* kepada penanggung jawab magang merdeka, Bapak Samuel Ady, serta Ketua Program Studi, Ibu Ririn Ikana Desanti, untuk mendapatkan persetujuan.

2. Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang di PT Global Loyalty Indonesia mencakup berbagai aktivitas yang telah disusun secara sistematis sesuai dengan jadwal dan kebutuhan perusahaan. Rangkaian kegiatan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Mahasiswa melaksanakan program kerja magang sesuai dengan *role* dan *jobdesk* yang telah disepakati sebelumnya.
- b. Selama periode magang, mahasiswa bekerja di bawah bimbingan mentor dalam menyelesaikan berbagai proyek.
- c. Mahasiswa mencatat tugas harian (*daily task*) sebagai bagian dari laporan kegiatan magang yang nantinya akan dikumpulkan melalui situs web merdeka.umn.ac.id.

3. Pasca Magang

