

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di era industri 4.0 telah mendorong transformasi besar dalam berbagai sektor, salah satunya adalah perdagangan elektronik (*e-commerce*). Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia menunjukkan tren yang sangat pesat, dengan jumlah pengguna yang diproyeksikan mencapai lebih dari 65 juta orang pada tahun 2024 [1]. Pertumbuhan tersebut mencerminkan semakin tingginya ketergantungan masyarakat terhadap *platform daring* untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, gaya hidup, hingga produk premium. Fenomena sekaligus memperlihatkan potensi pasar yang besar, namun juga menghadirkan tantangan kompleks dalam menjaga kualitas data dan informasi produk yang ditampilkan [2].



Gambar 1.1 Proyeksi Jumlah pengguna E-Commerce di Indonesia

Source. [Data ecommerce Indonesia: panduan lengkap](#)

Dalam konteks persaingan industri yang semakin ketat, kualitas informasi produk menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan konsumen, seperti yang terlihat pada Gambar 1.1 Proyeksi Jumlah pengguna *E-Commerce* di Indonesia, yang memperlihatkan pengguna *e-commerce* yang terus meningkat. Informasi yang tidak akurat seperti deskripsi yang keliru, kategori yang

salah, gambar yang menyesatkan, maupun adanya duplikasi *listing* dapat menurunkan pengalaman berbelanja sekaligus merugikan reputasi perusahaan [3].

Tantangan semakin berat dengan adanya potensi masuknya produk ilegal, seperti obat-obatan tanpa izin edar, suplemen palsu, hingga barang yang dilarang diperjualbelikan. Data terbaru mencatat terdapat 79.015 konten obat dan makanan ilegal yang beredar di *e-commerce* pada semester I tahun 2025, dengan kasus menonjol seperti penjualan Viagra (Wubianli) yang menimbulkan kerugian sekitar Rp12,25 miliar. Kondisi ini menjadi bukti nyata bahwa praktik ilegal dapat menyusup ke dalam sistem apabila pengawasan kualitas tidak berjalan dengan optimal [4].



Gambar 1.2 Hasil Pemantauan Siber Obat dan Makanan  
Source. [Berita | Direktorat Siber Obat dan Makanan](#)[4]

Blibli, sebagai salah satu pionir dan pelaku utama dalam industri *e-commerce* di Indonesia yang berada di bawah naungan PT Global Digital Niaga sejak tahun 2011, memiliki komitmen untuk menghadirkan pengalaman belanja daring yang aman, nyaman, dan terpercaya. Pertumbuhan jumlah produk dan penjual yang signifikan setiap tahunnya menuntut adanya pengelolaan kualitas konten yang semakin terukur dan adaptif, seperti yang ada pada Gambar 1.2 Hasil Pemantauan Siber Obat dan Makanan. Dalam hal ini, Divisi *Product Quality Assurance* (QA) memegang peranan penting, meliputi pemeriksaan kualitas data produk, verifikasi berdasarkan sumber resmi, identifikasi potensi pelanggaran

kebijakan, serta penyusunan laporan evaluasi yang mendukung pengambilan keputusan strategis [5].

Penelitian terkini menunjukkan bahwa kualitas data dan integrasi data menjadi faktor penentu dalam efektivitas strategi berbasis data di *e-commerce*. Sebagai contoh, dalam studi *Big Data Analysis for Product Demand Prediction in Indonesian E-commerce*, ditemukan bahwa ketidakakuratan data dan integrasi yang buruk menyebabkan prediksi permintaan menjadi kurang valid dan menurunkan efektivitas pengambilan keputusan operasional [3].

Penelitian mengenai atribut kualitas dalam *platform e-commerce* lintas batas (*cross-border*) B2B mengidentifikasi bahwa aspek seperti reliabilitas, keamanan, dan kepatuhan terhadap standar kualitas termasuk kategori penting yang harus diprioritaskan [6].

Meskipun demikian, penerapan *Quality Assurance* di lingkungan *e-commerce* berskala besar tidak terlepas dari tantangan yang kompleks. Tingginya volume produk, keberagaman kategori, keterlibatan ribuan penjual, serta potensi masuknya produk ilegal menimbulkan risiko yang signifikan [7]. Jika tidak dikelola secara efektif, kondisi tersebut dapat berimplikasi pada turunnya kepercayaan konsumen, kerugian finansial, serta menurunnya reputasi perusahaan [8]. Oleh karena itu, penerapan QA yang sistematis, konsisten, dan berbasis evaluasi adaptif menjadi kebutuhan strategis bagi Blibli untuk menjaga kualitas layanan sekaligus memperkuat posisinya di tengah persaingan pasar *e-commerce* nasional.

Dengan demikian, implementasi dan evaluasi *Quality Assurance* dalam proses validasi serta verifikasi data produk di *platform* Blibli tidak hanya berfungsi untuk menjamin ketepatan informasi, tetapi juga berperan penting dalam melindungi konsumen, mendukung kepatuhan regulasi, dan memastikan keberlangsungan ekosistem digital yang sehat, aman, dan terpercaya [9][10].

Laporan magang ini disusun untuk mendokumentasikan proses implementasi dan evaluasi *Quality Assurance* dalam validasi serta verifikasi data produk pada *platform e-commerce* Blibli. Harapannya, laporan ini tidak hanya

menggambarkan pengalaman magang yang diperoleh, tetapi juga memberikan gambaran menyeluruh mengenai pentingnya penerapan QA sebagai salah satu pilar utama dalam menjaga kualitas layanan *e-commerce* di Indonesia [11].

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja

### 1.2.1 Maksud Kerja Magang

Kerja magang dimaksudkan sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik profesional di dunia industri. Penempatan di divisi *Product Quality Assurance* (QA) pada perusahaan *e-commerce* Blibli memberikan kesempatan untuk memahami secara langsung mekanisme pemeriksaan, validasi, dan verifikasi data produk dalam skala besar.

Selain untuk memenuhi persyaratan akademis pada program Sarjana Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Multimedia Nusantara, pelaksanaan magang ini juga bertujuan memberikan pemahaman menyeluruh mengenai penerapan prinsip *Quality Assurance* berbasis standar internasional (misalnya *ISO 9001* untuk manajemen mutu dan *ISO/IEC 25010* untuk kualitas perangkat lunak) dalam konteks industri *e-commerce* Indonesia. Dengan demikian, magang yang dilaksanakan tidak hanya bersifat akademik, tetapi juga relevan terhadap praktik terbaik (*best practices*) yang diakui secara global.

### 1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Tujuan spesifik dari pelaksanaan kerja magang ini adalah sebagai berikut:

- 1). Menerapkan konsep *Quality Assurance* dalam proses validasi dan verifikasi data produk pada *platform e-commerce* Blibli, dengan menekankan kesesuaian konten terhadap kebijakan internal serta regulasi nasional yang berlaku.
- 2). Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan data produk, seperti ketidakakuratan deskripsi, kesalahan kategori, duplikasi *listing*,

- hingga potensi masuknya produk ilegal (misalnya obat-obatan tanpa izin edar, produk palsu, dan barang yang dilarang beredar).
- 3). Mendukung proses audit internal dan monitoring kualitas, melalui penyusunan laporan evaluasi berkala berbasis data kuantitatif (jumlah *listing* bermasalah, tren *seller* pelanggar, dan jenis pelanggaran yang dominan).
  - 4). Mengembangkan keterampilan teknis dalam penggunaan perangkat, metode, dan standar QA yang mendukung proses pengendalian kualitas produk, termasuk integrasi dengan data referensi resmi.
  - 5). Meningkatkan kompetensi profesional, meliputi kemampuan kolaborasi lintas tim, komunikasi efektif dalam lingkungan kerja digital, serta pemahaman terhadap budaya kerja korporasi di industri *e-commerce*.
  - 6). Mendukung tujuan strategis perusahaan, yaitu menjaga kepercayaan konsumen, melindungi kepatuhan hukum, serta memperkuat daya saing Blibli di pasar *e-commerce* nasional yang semakin kompetitif.

Dengan tercapainya tujuan tersebut, magang ini diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai bagaimana implementasi *Quality Assurance* berperan penting dalam menjaga integritas data produk, melindungi konsumen, serta membangun ekosistem *e-commerce* yang sehat dan berkelanjutan di Indonesia.

### 1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja

#### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

Proses magang dilaksanakan di PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli) pada Departemen *Integrated Seller Operations*, dengan pembagian lokasi kegiatan sebagai berikut:

- 1). Gedung Sarana Jaya, beralamat di Jalan Budi Kemuliaan 1 No. 1, RT.02/RW.03, Kecamatan Gambir, Jakarta Pusat 10110. Lokasi ini berfungsi sebagai pusat koordinasi, tempat penyelenggaraan rapat

(*meeting and update*), serta forum kolaborasi lintas divisi untuk membahas pembaruan sistem dan strategi operasional.

- 2). Gudang Pusat Return Produk (Cawang), beralamat di Jalan Dewi Sartika No. 184, Kramat Jati, Jakarta Timur 13630. Lokasi ini digunakan untuk pelaksanaan pemantauan langsung terhadap aktivitas *Quality Assurance* (QA), yang tidak hanya mencakup pemeriksaan produk retur, tetapi juga proses pembaruan brand, pembuatan produk baru, validasi data produk, serta verifikasi kesesuaian konten katalog dengan standar yang berlaku.



Gambar 1.3 Gedung Sarana Jaya



Gambar 1.4 Gedung Return Cawang

Gambar 1.3 Gedung Sarana Jaya, dan Gambar 1.4 Gedung Return Cawang merupakan tempat Kegiatan magang yang dilaksanakan di dua lokasi utama. Pembagian lokasi tersebut memberikan kesempatan bagi peserta magang untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai koordinasi strategis di kantor pusat sekaligus implementasi teknis di lapangan. Dengan demikian, pengalaman yang diperoleh bersifat menyeluruh, mencakup alur kerja, standar kualitas, serta tantangan dalam menjaga konsistensi data produk *di platform e-commerce Blibli*.

Pelaksanaan magang dilakukan selama tiga bulan, dimulai pada tanggal 28 Juli 2025 hingga 31 September 2025. Berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan proyek, periode magang diperpanjang selama tiga bulan tambahan, yaitu mulai 1 November 2025 hingga 31 Januari 2026, dengan total hasil magang selama 6 bulan lamanya.

Skema pelaksanaan dijalankan secara penuh waktu (*full-time*), dengan mengikuti ketentuan jam kerja resmi di lingkungan Blibli, yaitu hari Senin hingga Jumat pukul 08.00 - 17.00 WIB, dengan waktu istirahat pada pukul 12.00 - 13.00 WIB.

Sesuai dengan kebijakan kerja di Blibli, sistem magang diterapkan menggunakan metode *hybrid*, yaitu kombinasi antara *Work From Office* (WFO) dan *Work From Home* (WFH). Kehadiran di kantor ditetapkan minimal tiga hari kerja setiap minggu, sedangkan dua hari sisanya dilaksanakan secara daring. Pola kehadiran disesuaikan dengan kebutuhan tim serta agenda proyek yang sedang berjalan.

Melalui pengaturan waktu yang fleksibel namun tetap disiplin, kegiatan magang dapat dijalankan secara optimal. Pelaksanaan magang yang intensif dan konsisten menjadi tahapan penting dalam membentuk pengalaman profesional, memperluas pemahaman mengenai budaya kerja digital, serta memberikan gambaran nyata terkait ritme operasional perusahaan *e-commerce* berskala nasional.

NO	Activity Category	Activity Type	JULI					AGUSTUS					SEPTEMBER					OKTOBER					November				
			4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3
1	Starting Phase	onboarding																									
2		website & Team introduction																									
3		Master Data Segmentation																									
4		Brand Creation and Approval																									
5		SKU Compliance Screening																									
6		Regulatory Data Validation (BPOM)																									
7	Routine QA Activities	Agent Performance Data Recapitulation (2023-2024)																									
8		Quality Control Conversation Data Recapitulation (2025)																									
9		Seller Administration Forecast Report (2020-2022)																									
10		Reporting Score Card Agent (2025)																									
11	On-demand Assignments	Studio Cost and Rate Card Calculator																									
12		IPR x ISO – Active Brand Categorization																									
13		Brand and Seller Compliance Verification																									
14		ISO Innovation																									

Gambar 1.5 Timeline Magang

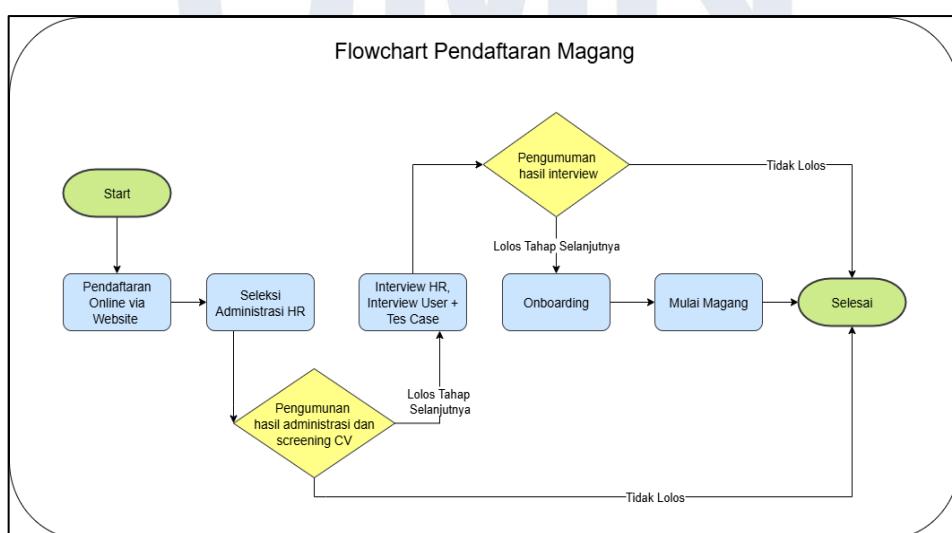
Berdasarkan Gambar 1.5 *Timeline* Magang, menggambarkan fase-fase kegiatan magang secara bulanan, mulai dari *onboarding*, *web and team introduction*, tugas rutin setiap harinya, hingga inovasi untuk mengembangkan

divisi ISO ke depannya. Setiap fase disusun secara sistematis untuk memastikan peningkatan kompetensi teknis dan pemahaman proyek secara bertahap.

Hasil perhitungan periode kerja dan kalender kerja efektif (hari kerja tanpa hari libur nasional dan akhir pekan), jumlah hari kerja aktif yang dijalani selama magang adalah sebanyak 84 hari kerja. Dengan rata-rata durasi kerja 8 jam per hari, total jam kerja yang terkumpul selama program magang mencapai 698 jam. Jam kerja yang diperoleh selama proses magang telah melampaui standar minimal jam magang yang disyaratkan oleh institusi pendidikan dan memenuhi ekspektasi dunia industri terkait pemagangan di bidang teknologi informasi.

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Proses pengajuan dan pelaksanaan magang di PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli) melalui beberapa tahapan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tahapan ini mencakup proses pendaftaran awal secara daring, seleksi administrasi, wawancara dengan tim HR dan User, pelaksanaan tes studi kasus (*case test*), hingga pengumuman penerimaan dan penetapan tanggal mulai kerja. Setiap tahap dijalankan secara sistematis untuk memastikan kesesuaian kandidat dengan kebutuhan perusahaan, khususnya pada posisi *Product Quality Assurance Internship*.



Gambar 1.6 Flowchart Alur Pendaftaran Magang Blibli

Gambar 1.6 *Flowchart* Alur Pendaftaran Magang Blibli menjelaskan mengenai rangkaian proses magang mulai dari pendaftaran, penerimaan hingga resmi memulai pekerjaan. Berikut penjelasan lengkapnya:

- 1). Pendaftaran Online
  - a). Pendaftaran dilakukan melalui website resmi perusahaan:  
<https://careers.blibli.com/>.
  - b). Kandidat mengisi data diri, mengunggah CV, transkrip nilai, dan dokumen pendukung lainnya.
  - c). Sistem akan menyaring dokumen secara otomatis berdasarkan kualifikasi yang dipersyaratkan.
- 2). Seleksi Administrasi
  - a). Dokumen yang telah diunggah diverifikasi oleh tim HR.
  - b). Kriteria seleksi meliputi: kesesuaian jurusan, pengalaman organisasi/proyek, serta kemampuan yang relevan dengan posisi magang.
  - c). Kandidat yang memenuhi persyaratan akan dipanggil untuk tahap berikutnya.

- 3). *Interview HR & User (Gabungan) + Case Test*
  - a). *Interview* dilakukan secara online via teams dilakukan bersama tim HR dan *User* dalam satu sesi.
  - b). Materi *interview* mencakup motivasi, pemahaman mengenai Blibli, kecocokan karakter dengan budaya kerja, serta penggalian kompetensi teknis.
  - c). Pada sesi yang sama, kandidat diberikan tes studi kasus (*case test*) terkait validasi data produk, pembaruan *brand*, serta pemeriksaan kualitas produk untuk mengukur kemampuan analisis dan penyelesaian masalah.
    - (1) Menganalisis kualitas listing produk.
    - (2) Menyusun prosedur pemeriksaan produk baru.
    - (3) Simulasi verifikasi data *brand* atau produk *return*.
  - d). Penilaian berdasarkan: kemampuan analitis, ketelitian, pemahaman konteks bisnis, serta *problem solving*.
- 4). Evaluasi Hasil
  - a). Tim HR dan *user* melakukan rapat evaluasi hasil *interview & tes case*.
  - b). Kandidat yang dinyatakan lolos akan menerima surat penawaran magang (*Letter of Agreement/LoA*).
  - c). Apabila tidak lolos, kandidat menerima pemberitahuan resmi melalui email/Whatsapp.
- 5). Onboarding
  - a). Kandidat yang diterima akan mengikuti proses *onboarding*.
  - b). Kegiatan meliputi: pengenalan perusahaan, aturan kerja, sistem internal, serta pembagian tugas.

6). Mulai Magang

a). Magang resmi dimulai pada 28 Juli 2025.

b). Lokasi penempatan:

- (1) Gedung Sarana Jaya, Jakarta Pusat → koordinasi, meeting, dan kolaborasi antar divisi.
- (2) Gudang Pusat Return Cawang, Jakarta Timur → *monitoring* langsung aktivitas Quality Assurance (QA) pada produk *return*, *update brand*, serta pembuatan produk baru.

