

## **BAB III**

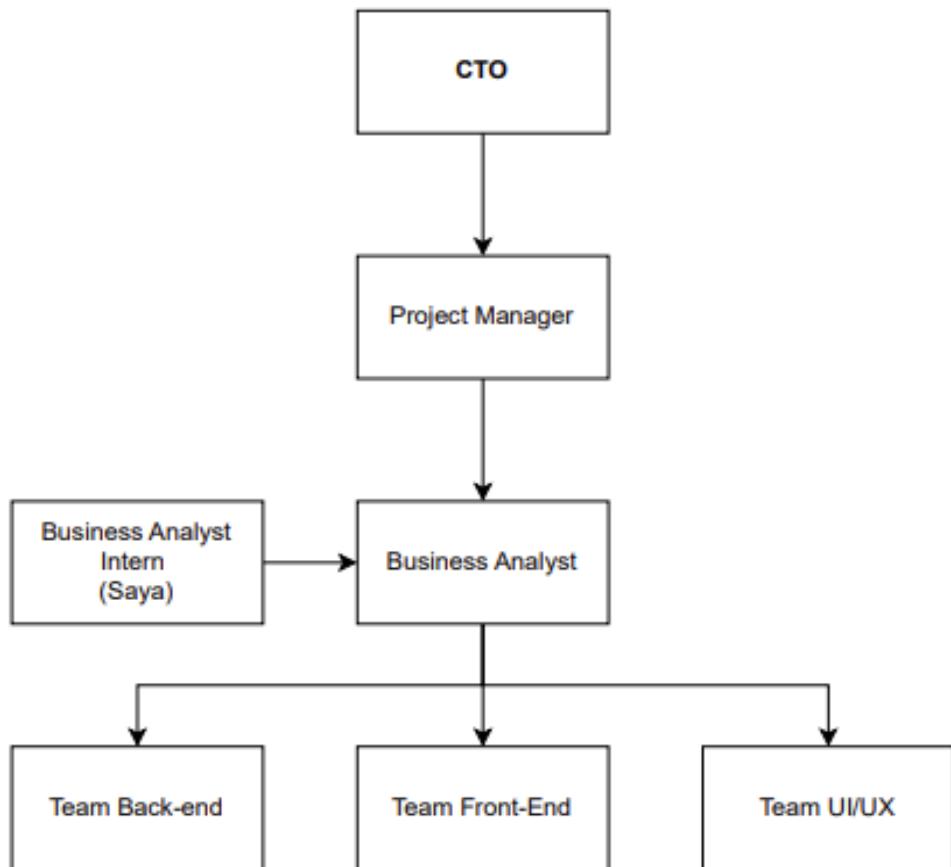
### **PELAKSANAAN KERJA**

#### **3.1 Kedudukan dan Koordinasi**

Selama menjalani magang di ISMAYA Group, Saya ditempatkan di divisi Product & Technology dengan peran sebagai Business Analyst Intern. Dalam posisi ini, Saya menjadi bagian dari tim yang bertanggung jawab mengembangkan berbagai solusi digital perusahaan, termasuk *Grip Reserve*, sistem reservasi berbasis web yang digunakan oleh outlet-outlet lifestyle ISMAYA. Kedudukan ini membuat Saya berada di tengah proses kolaboratif antara tim teknis, operasional, dan manajemen, sehingga memungkinkan untuk memahami alur kerja sebuah produk digital secara lebih menyeluruh.



Struktur kerja tim dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur Kedudukan Business Analyst Intern

Dalam keseharian, Saya berkoordinasi langsung dengan Business Analyst Lead, yang memberikan arahan serta mengawasi setiap proses kerja mulai dari analisis kebutuhan, penyusunan dokumentasi, hingga evaluasi hasil pengembangan. Selain itu, komunikasi yang intens juga dilakukan dengan tim developer, terutama saat menjelaskan kebutuhan sistem, mendiskusikan alur kerja, dan menguji hasil pengembangan agar setiap fitur Grip Reserve dapat berjalan sesuai dengan rencana.

Saya juga bekerjasama dengan Product Manager, yang membantu memastikan setiap kebutuhan dan prioritas pengembangan tetap selaras dengan tujuan strategis perusahaan. Tidak hanya dengan tim internal digital, proses koordinasi juga melibatkan tim operasional outlet seperti Outlet Manager dan Guest Relation Officer. Interaksi dengan tim lapangan ini sangat penting untuk memahami tantangan nyata yang mereka hadapi dan memastikan bahwa solusi digital yang dikembangkan benar-benar menjawab kebutuhan mereka.

Selain itu, karena Grip Reserve terhubung dengan keanggotaan ISMAYA+, Saya juga menjalin komunikasi dengan tim CRM dan Membership untuk memastikan proses login, menggunakan nomor HP, hingga integrasi data poin pelanggan berjalan dengan baik. Kolaborasi lintas divisi ini memberikan pengalaman berharga, karena Saya dapat melihat bagaimana setiap bagian perusahaan saling melengkapi dalam membangun sistem yang tidak hanya fungsional, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

Melalui proses koordinasi yang luas dan intensif ini, Saya belajar bahwa pengembangan sebuah produk digital bukan hanya tentang teknologi, tetapi juga tentang memahami kebutuhan manusia di balik setiap proses dan memastikan bahwa solusi yang dibuat mampu memberikan nilai nyata bagi pengguna.

### **3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang**

#### **3.2.1 Tugas Kerja Magang**

Selama menjalani program magang sebagai Business Analyst Intern di ISMAYA Group, Saya memperoleh kesempatan untuk terlibat dalam proyek pengembangan sistem reservasi internal untuk salah satu lini bisnis baru perusahaan. Pelaksanaan magang tidak hanya berfokus pada observasi, tetapi menempatkan Saya sebagai bagian dari tim pengembangan sehingga turut berperan dalam proses analisis kebutuhan, perancangan sistem, hingga evaluasi implementasi. Kegiatan magang ini bertujuan untuk membantu

perusahaan dalam memastikan sistem reservasi yang dirancang mampu memenuhi kebutuhan operasional serta memberikan pengalaman terbaik bagi pengguna.

Tabel 3.1 Tugas dan Deskripsi Selama Magang

No	Tugas	Deskripsi
1	Menyusun Flowchart Sistem Grip Reserve	Membuat diagram alur proses untuk tiga jalur reservasi utama: <i>booking online</i> , <i>walk-in</i> , dan <i>membership</i> . Flowchart menggambarkan langkah dari input pengguna hingga konfirmasi sistem.
2	Menyusun Wireframe (Low-Fidelity)	Merancang struktur halaman sistem, seperti halaman pemesanan, detail meja, dan konfirmasi. Wireframe digunakan sebagai dasar diskusi dengan tim UI/UX sebelum desain visual dikembangkan.
3	Membuat User Story & Sprint Ticket di Taiga	Menyusun backlog fitur dengan format user story, acceptance criteria, dan prioritas. Ticket digunakan tim developer sebagai panduan pengerjaan dalam sprint.
4	Melakukan Grooming Backlog	Menjelaskan detail setiap user story kepada tim pengembang, menyempurnakan requirement, serta membantu mengatur urutan pengerjaan berdasarkan urgensi dan kompleksitas.
5	Menyusun Enhancement Ticket	Menambahkan requirement lanjutan berdasarkan evaluasi sprint, seperti perbaikan logika kapasitas meja, fitur pengingat booking, dan pengaturan akses membership.
6	Monitoring Hasil Pengujian QA	Melakukan pengecekan progres testing oleh tim QA, mencatat temuan bug, serta

		memvalidasi apakah fitur sudah memenuhi acceptance criteria.
7	Monitoring Deployment ke Production	Memantau proses migrasi fitur ke lingkungan production dan memastikan sistem berjalan normal setelah dirilis, termasuk pengecekan fungsi booking dan validasi integrasi data.

Selama menjalani magang sebagai Business Analyst Intern dalam pengembangan sistem Grip Reserve, Saya memperoleh kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses kerja profesional berbasis kolaborasi lintas divisi. Mulai dari penyusunan flowchart, wireframe, user story, hingga koordinasi dengan tim teknis, setiap proses memberikan pemahaman nyata mengenai pentingnya komunikasi yang jelas, ketelitian dalam dokumentasi, serta pemikiran analitis untuk memastikan kebutuhan pengguna dapat diterjemahkan dengan tepat ke dalam sistem. Pengalaman ini juga memperlihatkan bahwa pengembangan sistem digital bukan hanya soal implementasi teknis, tetapi juga tentang bagaimana memastikan pengalaman pengguna tetap efektif dan efisien.

Selain meningkatkan kemampuan profesional, pengalaman magang ini juga memberikan pembelajaran personal bagi Saya dalam hal adaptasi, pemecahan masalah, dan tanggung jawab terhadap setiap detail pekerjaan. Proses diskusi harian, evaluasi hasil testing, hingga pemantauan deployment ke production membentuk pola pikir baru mengenai dinamika kerja di industri teknologi. Saya berharap seluruh pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh selama magang dapat menjadi fondasi yang kuat untuk perkembangan akademik maupun karier di masa depan, serta menjadi motivasi untuk terus berkembang dan memberikan kontribusi terbaik di dunia profesional.

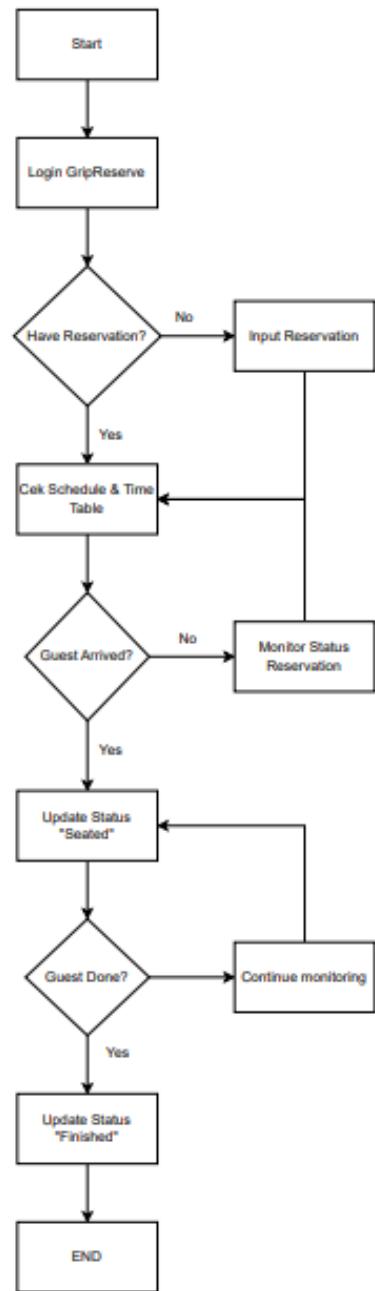
### **3.2.2 Uraian Kerja Magang**

Seluruh aktivitas yang dijalankan dirangkum berdasarkan tugas operasional harian, kolaborasi lintas tim, serta kontribusi Saya terhadap proses pengembangan sistem Grip Reserve. Penjabaran tidak hanya menggambarkan daftar pekerjaan, tetapi juga mencakup konteks penggunaan fitur, pihak yang berperan dalam proses, serta dampak nyata dari pekerjaan tersebut terhadap kebutuhan pengguna dan efektivitas tim. Setiap uraian disusun berdasarkan pengalaman langsung Saya dalam mengikuti proses pengembangan sistem secara end-to-end mulai dari analisis, perancangan, validasi, hingga evaluasi implementasi.



### 3.2.2.1 Menyusun Flowchart Sistem Grip Reserve

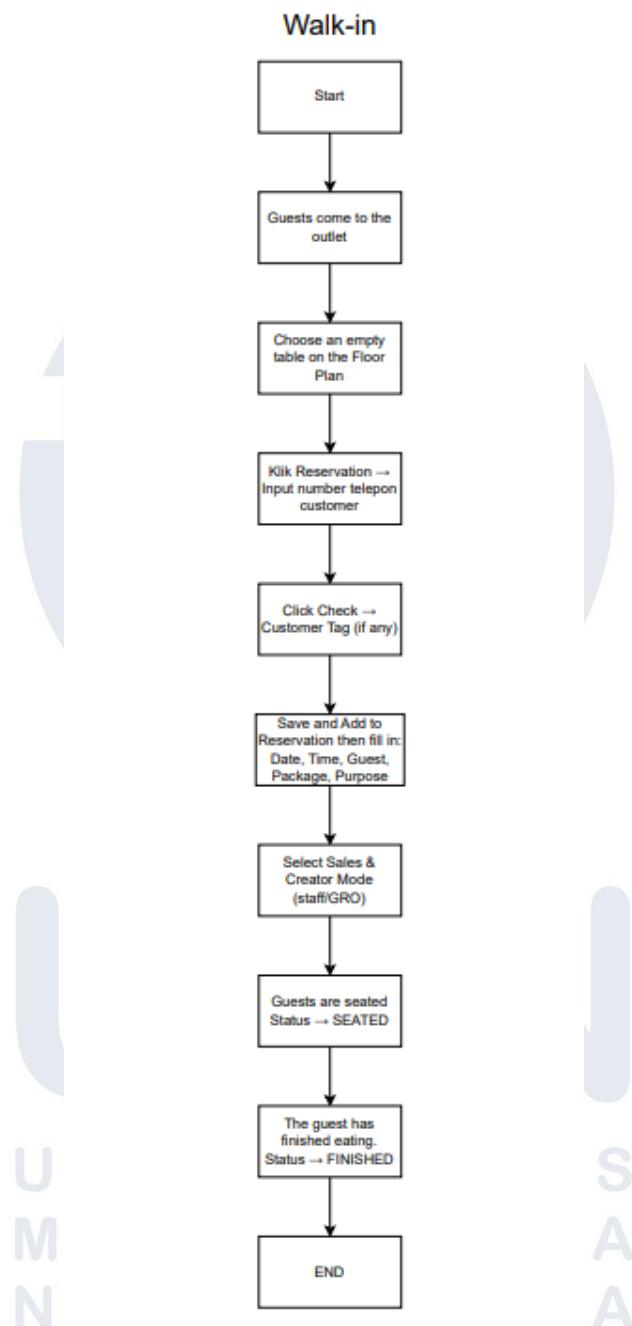
#### ONLINE BOOKING



Gambar 3.2 Flowchart Booking Online Grip Reserve

Pada Gambar 3.2 *Flowchart Booking Online Grip Reserve* menggambarkan perjalanan reservasi ketika tamu sudah melakukan pemesanan sebelum datang ke outlet. Alur ini dimulai dari staf yang masuk ke sistem Grip Reserve untuk memverifikasi status reservasi tamu. Pada tahap ini, sistem memastikan apakah tamu memang sudah memiliki pemesanan sesuai tanggal dan waktu yang ditentukan. Jika nama tamu belum ditemukan, staf akan membuat reservasi baru agar data tercatat dan proses tetap bisa dilanjutkan secara sistematis.

Setelah reservasi ditemukan, staf memeriksa jadwal dan ketersediaan meja untuk memastikan tamu akan mendapatkan tempat sesuai pemesanannya. Di titik ini, sistem membantu staf memantau apakah tamu sudah tiba di outlet atau masih dalam perjalanan. Ketika tamu datang dan duduk, status diperbarui menjadi “*Seated*”, menandai bahwa reservasi telah terealisasi dengan baik. Setelah kunjungan selesai, status kembali diperbarui menjadi “*Finished*” sebagai tanda bahwa seluruh proses berjalan tuntas dari awal hingga akhir. Flow ini mencerminkan bagaimana GripReserve membantu staf melayani tamu yang sudah melakukan reservasi dengan rapi, terarah, dan minim kesalahan.



Gambar 3.3 Flowchart Walk-in Grip Reserve

Flowchart Walk-In menggambarkan proses reservasi untuk tamu yang datang langsung ke outlet tanpa melakukan pemesanan sebelumnya. Alur ini dimulai ketika tamu tiba, dan staf membuka tampilan Floor Plan untuk mencari meja kosong. Alih-alih memvalidasi reservasi seperti pada booking online, pada proses ini staf langsung memilih meja yang tersedia agar tamu dapat segera dilayani.

Setelah meja dipilih, sistem meminta staf untuk mengisi data tamu dengan memasukkan nomor telepon. Jika tamu sudah pernah terdaftar, sistem menampilkan informasi membership atau customer tag untuk membantu pelayanan yang lebih personal. Jika belum, staf tetap melanjutkan ke proses pengisian detail reservasi seperti jumlah tamu, tanggal, waktu kedatangan, paket kunjungan, hingga staf yang bertugas (GRO / FO). Ketika tamu dipersilahkan duduk, status berubah menjadi “Seated”, dan setelah kunjungan selesai status diperbarui menjadi “Finished”. Alur ini menunjukkan bahwa GripReserve bukan hanya sistem reservasi biasa, tetapi juga alat bantu operasional yang memastikan tamu Walk-In tetap mendapatkan pengalaman pelayanan yang terstruktur dan profesional.

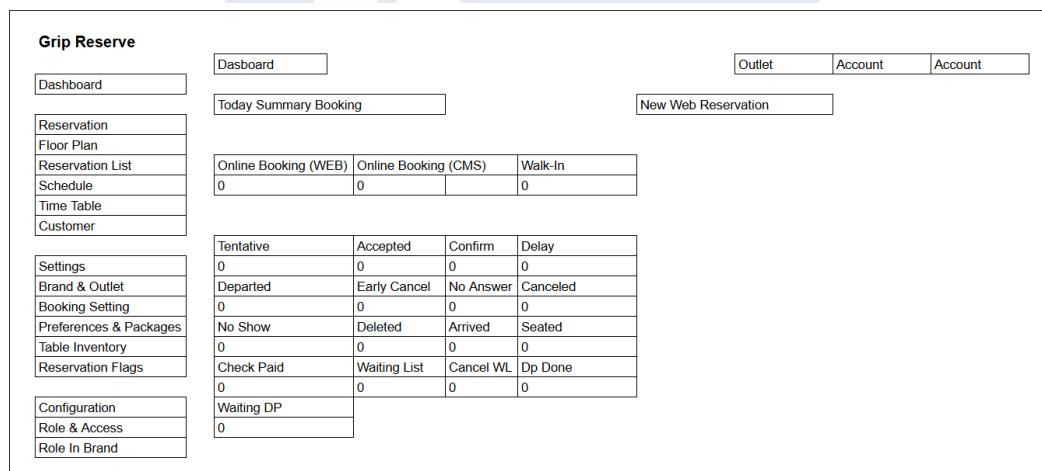
Tabel 3.1 Tugas dan Deskripsi Selama Magang

No.	Aspek	Booking Online	Walk-In
1	Cara Reservasi	Tamu melakukan pemesanan terlebih dahulu melalui website/aplikasi/platform reservasi sebelum datang ke outlet.	Tamu datang langsung ke outlet tanpa reservasi sebelumnya.
2	Tahap Awal Proses di Sistem	Staf melakukan validasi reservasi berdasarkan	Staf memilih meja kosong di Floor Plan lalu

		data yang sudah ada di sistem.	membuat reservasi baru secara langsung.
3	Fokus Utama	Memastikan booking yang dibuat sebelumnya sesuai jadwal & ketersediaan meja.	Memastikan ketersediaan meja saat tamu tiba di outlet.
4	Kondisi Tamu	Tamu belum tentu sudah tiba, sistem memantau status kedatangan.	Tamu sudah berada di outlet sehingga pemesanan dapat langsung diproses.
5	Keuntungan Bagi Outlet	Membantu memprediksi jumlah tamu, mengatur alokasi meja, dan memaksimalkan occupancy.	Membantu mengakomodasi tamu spontan dan mengisi slot meja yang belum terpakai.
6	Risiko Operasional	Kemungkinan <i>no-show</i> jika tamu tidak datang sesuai waktu booking.	Potensi antrian jika meja tidak tersedia saat kedatangan tamu.
7	Pengalaman Pengguna (Customer Experience)	Lebih terencana, tamu sudah dijamin mendapatkan meja di waktu tertentu.	Lebih fleksibel, cocok untuk tamu yang tidak ingin memesan jauh-hari.

### 3.2.2.2 Menyusun Wireframe (*Low-Fidelity*)

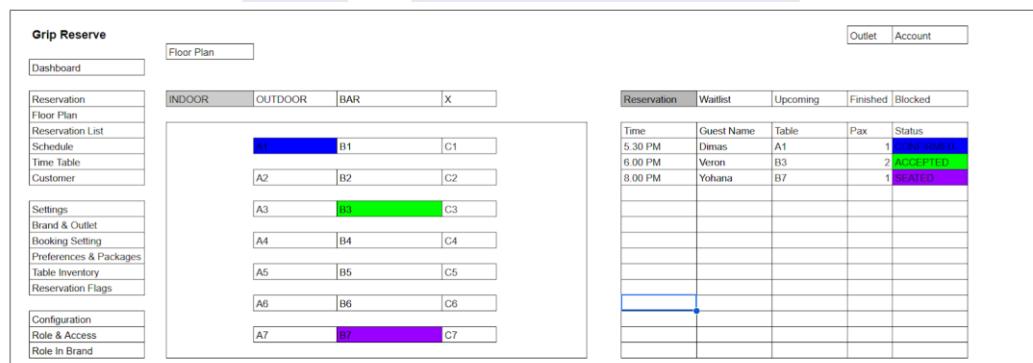
Dalam tahapan pengembangan sistem Grip Reserve, pembuatan tampilan antarmuka tidak dilakukan secara langsung di Figma. Sebelum sampai ke tahap desain final, Saya terlebih dahulu membuat wireframe sebagai rancangan awal untuk memetakan struktur halaman, posisi komponen, dan alur interaksi pengguna. Proses ini bertujuan agar sistem yang dikembangkan tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga efektif, mudah digunakan, serta sesuai dengan kebutuhan operasional outlet – baik untuk booking online maupun walk-in.



Gambar 3.4 Wireframe Grip Reserve

Wireframe yang dibuat menampilkan gambaran lengkap halaman reservasi yang akan digunakan oleh pihak outlet untuk mengelola daftar booking. Pada bagian kiri terdapat menu navigasi utama yang memuat fitur-fitur inti seperti Dashboard, Reservation, Floor Plan, Reservation List, Schedule, Customer, Brand & Outlet, Booking Setting, Preferences & Packages, hingga Role & Access. Navigasi ini disusun secara hierarkis untuk mempermudah staff outlet dalam berpindah halaman sesuai kebutuhan operasional.

Bagian tengah halaman menampilkan Today Summary Booking, memuat ringkasan jumlah reservasi berdasarkan kanal pemesanan, yaitu Online Booking (WEB), Online Booking (CMS), dan Walk-In. Informasi ini memudahkan outlet untuk memonitor performa reservasi dalam satu hari. Di bawahnya terdapat tabel status reservasi yang lebih detail—misalnya Tentative, Accepted, Confirm, Delay, Departed, Early Cancel, No Answer, Canceled, No Show, Arrived, Seated, Waiting List, Cancel Waiting List, hingga DP Done. Dengan penyusunan ini, staf dapat segera mengetahui kondisi masing-masing reservasi hanya dalam satu tampilan tanpa perlu membuka halaman lain.



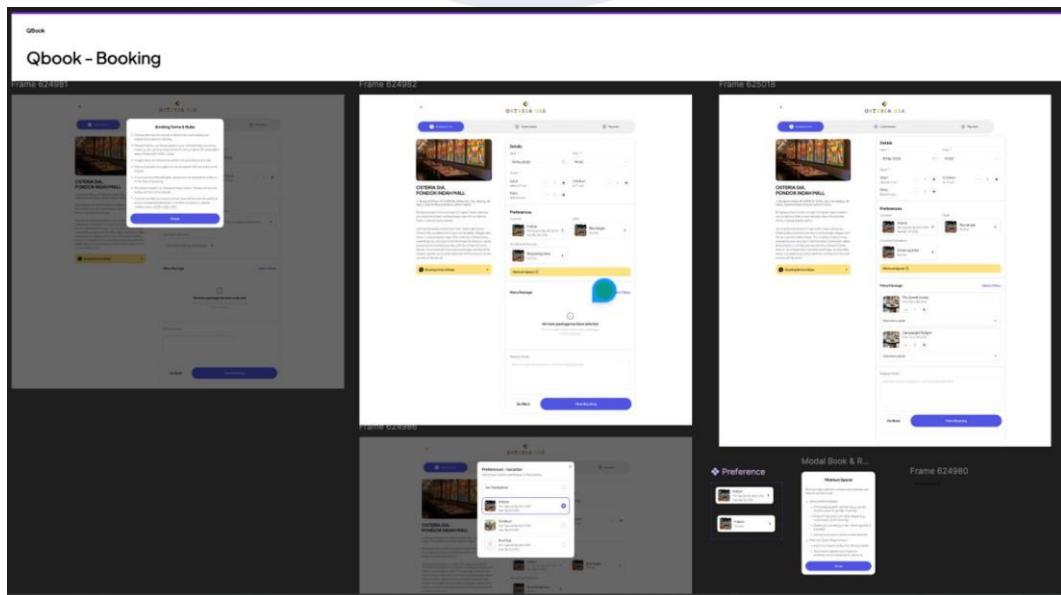
Gambar 3.5 Wireframe Floor Plan Grip Reserve

Wireframe Floor Plan pada sistem Grip Reserve dirancang untuk membantu staf outlet melihat kondisi meja dan reservasi secara real time. Pada halaman ini, seluruh informasi penting tentang tamu, status meja, serta jadwal kedatangan ditampilkan secara visual sehingga tim operasional dapat mengambil keputusan dengan efisien, terutama pada jam-jam sibuk.

Bagian tengah menampilkan denah meja (A1–C7) sesuai section, Indoor, Outdoor, Bar, dan X, yang membantu staff mengetahui posisi

dan kapasitas area. Setiap meja diberi warna berbeda untuk menunjukkan status reservasi, seperti Confirmed, Accepted, atau Seated, sehingga kondisi ketersediaan meja dapat dipantau dengan cepat. Pada sisi kanan terdapat tabel detail reservasi yang berisi waktu kedatangan, nama tamu, nomor meja, jumlah tamu (pax), dan status reservasi. Data ini tersinkronisasi dengan warna di floor plan sehingga staff dapat mencocokkan informasi tanpa harus membuka menu tambahan.

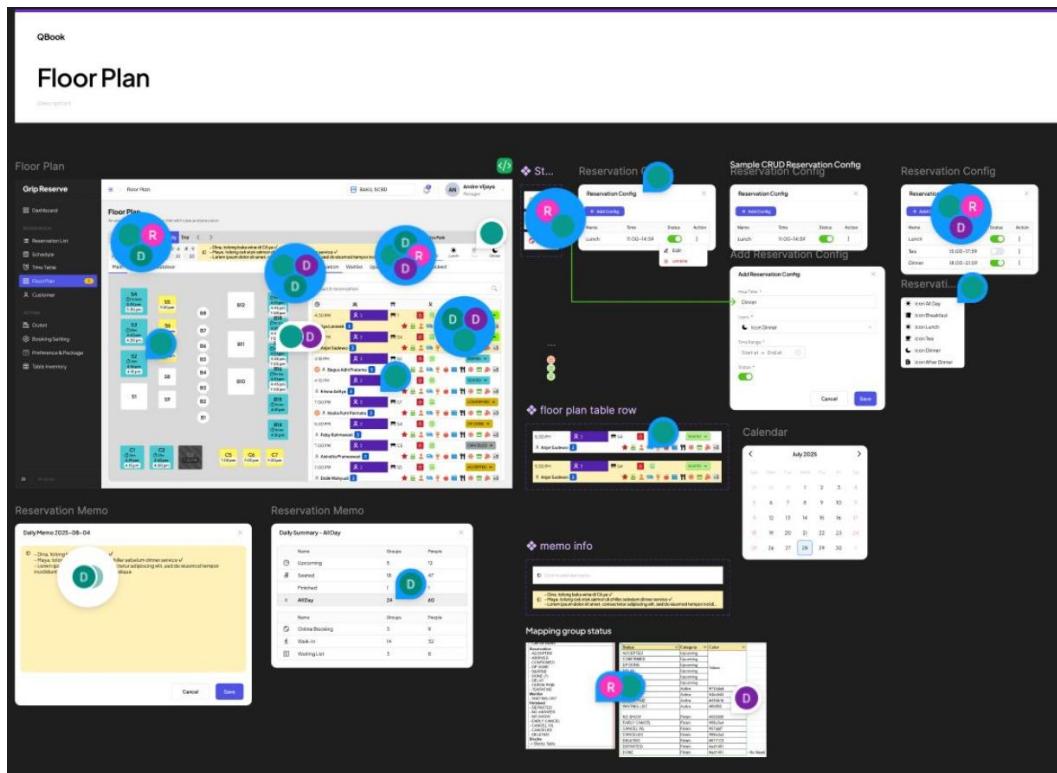
Secara keseluruhan, wireframe ini menggambarkan bagaimana sistem Grip Reserve memprioritaskan kecepatan, kejelasan, dan kenyamanan dalam proses operasional restoran. Ketika dikembangkan menjadi UI/UX final, rancangan ini sangat membantu Saya bersama tim agar memiliki satu persepsi yang sama tentang apa yang ingin diselesaikan dan bagaimana sistem akan digunakan di dunia nyata.



Gambar 3.6 UI/UX Booking Grip Reserve

Setelah rancangan wireframe selesai, desain kemudian dikembangkan menjadi tampilan UI/UX final di Figma. UI/UX Booking pada sistem GripReserve dikembangkan untuk memberikan pengalaman pemesanan meja yang intuitif dan efisien bagi pengguna. Antarmuka ini dirancang agar seluruh proses reservasi dapat diselesaikan dalam satu halaman tanpa langkah yang rumit, sehingga pengguna dapat memahami alur pemesanan secara alami. Dimulai dari bagian informasi outlet, pengguna dapat melihat nama restoran, gambar, lokasi, serta deskripsi yang membantu memastikan bahwa outlet yang dipilih sudah sesuai dengan keinginan mereka. Selanjutnya, pengguna dapat mengatur detail kunjungan seperti tanggal, waktu, jumlah tamu dewasa maupun anak, yang semuanya disajikan dalam tampilan input yang tertata rapi dan mudah diakses.

Pada bagian berikutnya, pengguna dipersilakan memilih preferensi meja sesuai kebutuhan, misalnya area indoor, outdoor, atau area spesifik lainnya. Sistem menyediakan fitur pemilihan menu paket bagi outlet tertentu, sehingga pengguna dapat melakukan pemesanan paket hidangan langsung bersamaan dengan reservasi meja. Setelah itu, kolom catatan disediakan untuk mengisi permintaan khusus seperti alergi makanan, kebutuhan kursi bayi, atau permintaan dekorasi, sehingga reservasi dapat diproses dengan lebih personal. Tahap akhir ditutup oleh tombol “View Booking” yang berfungsi sebagai langkah konfirmasi sebelum reservasi dikirim ke sistem, memastikan bahwa pengguna dapat memeriksa kembali seluruh detail yang telah diisi.



Gambar 3.7 UI/UX Floor Plan Grip Reserve

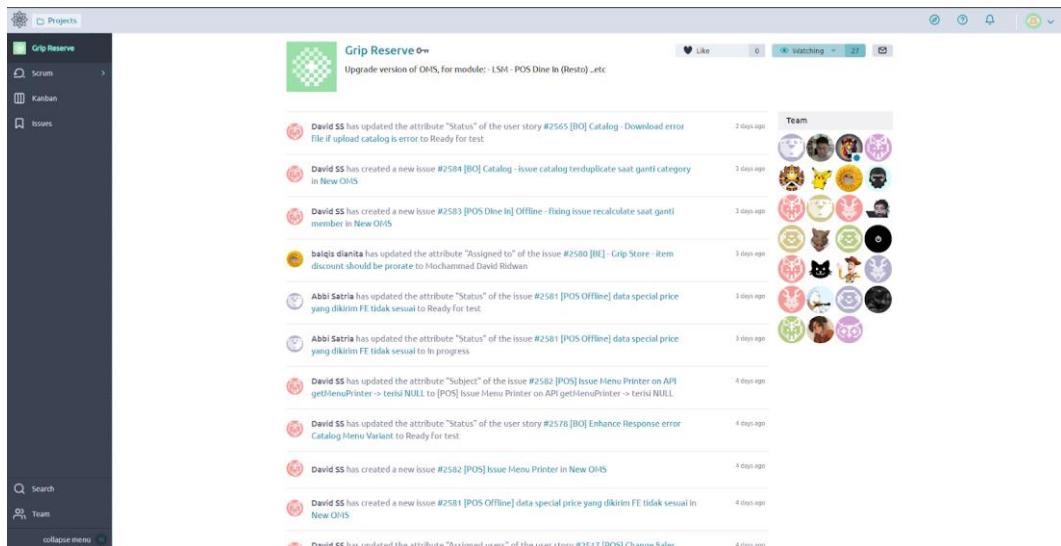
UI/UX Floor Plan pada sistem GripReserve dirancang untuk membantu tim outlet memantau kondisi meja dan pergerakan reservasi secara real-time dengan visualisasi yang jelas dan mudah dipahami. Tampilan ini memadukan informasi posisi meja, status tamu, serta detail reservasi dalam satu halaman kerja, sehingga proses pengambilan keputusan oleh staff dapat berlangsung cepat tanpa harus membuka banyak menu. Warna pada setiap meja digunakan sebagai indikator status reservasi, seperti accepted, confirmed, seated, canceled, dan status lainnya, agar staf dapat langsung mengetahui kondisi operasional hanya dengan melihat tampilan lantai restoran.

Di sisi tengah halaman ditampilkan layout denah meja berdasarkan area restoran, lengkap dengan kode meja yang sesuai

dengan kondisi outlet. Ketika ada reservasi yang masuk, meja yang telah dialokasikan akan berubah warna sesuai statusnya, dan staff dapat melakukan penyesuaian secara langsung jika terjadi perpindahan meja, perubahan kapasitas, ataupun pembatalan reservasi. Pendekatan visual seperti ini tidak hanya membuat proses monitoring menjadi lebih cepat, tetapi juga mengurangi risiko miskomunikasi antar staff.

Pada bagian kanan halaman terdapat ringkasan daftar reservasi yang menampilkan waktu kedatangan, nama tamu, jumlah pax, hingga status reservasi. Data ini bergerak dinamis mengikuti perubahan pada floor plan sehingga staff dapat mengecek meja sekaligus mencocokkan identitas tamu dalam satu langkah. Selain itu, sistem mendukung navigasi ke fitur lain seperti konfigurasi reservasi, memori operasional harian (reservation memo), hingga history tamu, yang semua difokuskan untuk mempermudah kelancaran operasional outlet.

### 3.2.2.3 Membuat User Story & Sprint Ticket di Taiga

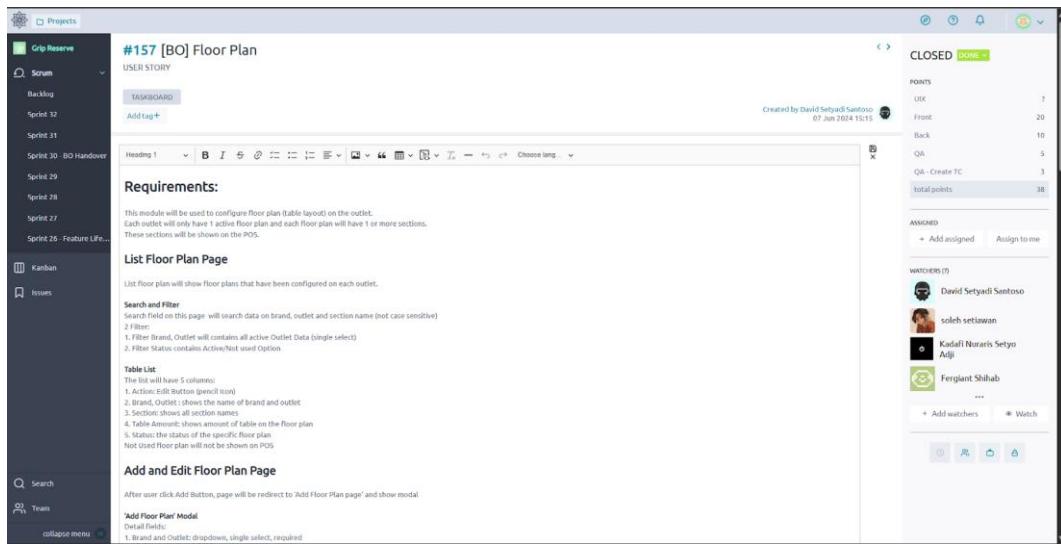


Gambar 3.8 UI/UX Floor Plan Grip Reserve

Setelah proses perancangan wireframe dan UI/UX selesai, tahapan berikutnya dalam pengembangan sistem adalah melakukan pembuatan ticket di Taiga. Ticket ini berfungsi sebagai deskripsi pekerjaan yang akan dikerjakan oleh tim pengembang, sekaligus sebagai acuan alur kerja selama sprint berlangsung. Gambar yang ditampilkan menunjukkan tampilan workspace proyek Grip Reserve di Taiga, tempat seluruh issue dan task dicatat, diprioritaskan, dan dimonitor secara kolaboratif.

Pada halaman tersebut terlihat daftar issue yang telah dibuat dan diperbarui oleh berbagai anggota tim. Setiap baris issue menampilkan nama pembuat, nomor ticket, judul task, modul sistem yang terdampak, serta status ticket (misalnya Ready for Test, In Progress, atau New). Informasi kapan update dilakukan juga terlihat pada bagian kanan setiap record, sehingga memudahkan pelacakan progres secara kronologis. Di sisi kanan terdapat daftar avatar anggota tim, menunjukkan kolaborator yang mengerjakan dan memonitor proyek Grip Reserve.



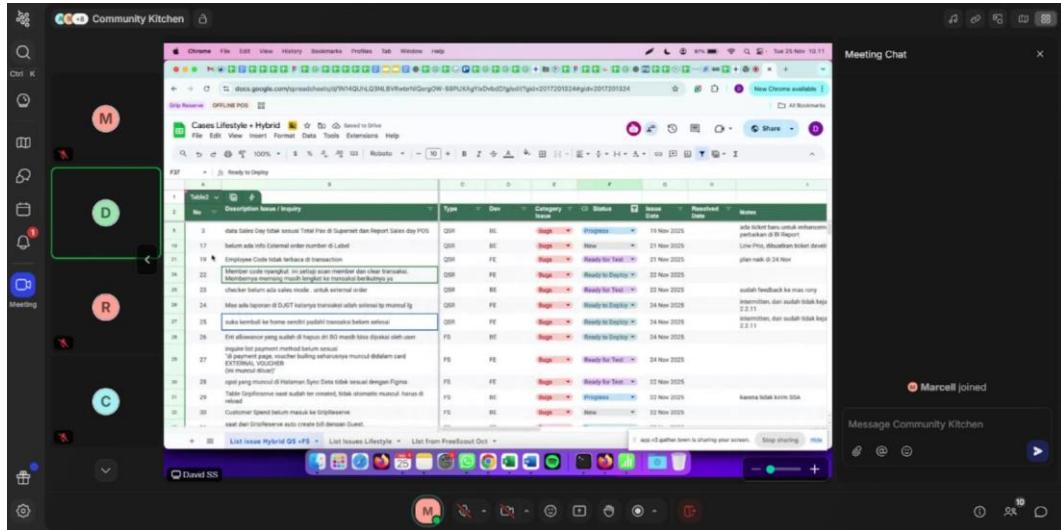


Gambar 3.9 Pembuatan Ticket Grip Reserve

Dalam pembuatan ticket, Saya memasukkan komponen penting seperti judul teks, deskripsi kebutuhan fitur, user story, dan acceptance criteria. Selain itu, Saya juga memilih kategori modul untuk memastikan developer memahami konteks task yang dikerjakan, lalu menambahkan assignee agar pekerjaan otomatis diarahkan ke anggota tim yang bertanggung jawab. Ketika ticket selesai dibuat, status awalnya berada pada tahap New sebelum kemudian berpindah ke In Progress, Ready for Test, hingga Closed mengikuti siklus sprint.

Melalui proses ini, Saya belajar bagaimana menyusun dokumentasi fitur yang efektif agar dapat dipahami oleh tim lintas fungsi seperti frontend developer, backend developer, QA, dan UI/UX designer. Pembuatan ticket di Taiga bukan hanya sekedar mencatat pekerjaan, tetapi juga memastikan seluruh kebutuhan sistem terdigitalisasi dengan jelas dan sistematis, sehingga pengembangan dapat berjalan tepat sasaran dan sesuai kebutuhan pengguna.

### 3.2.2.4 Melakukan Grooming Backlog



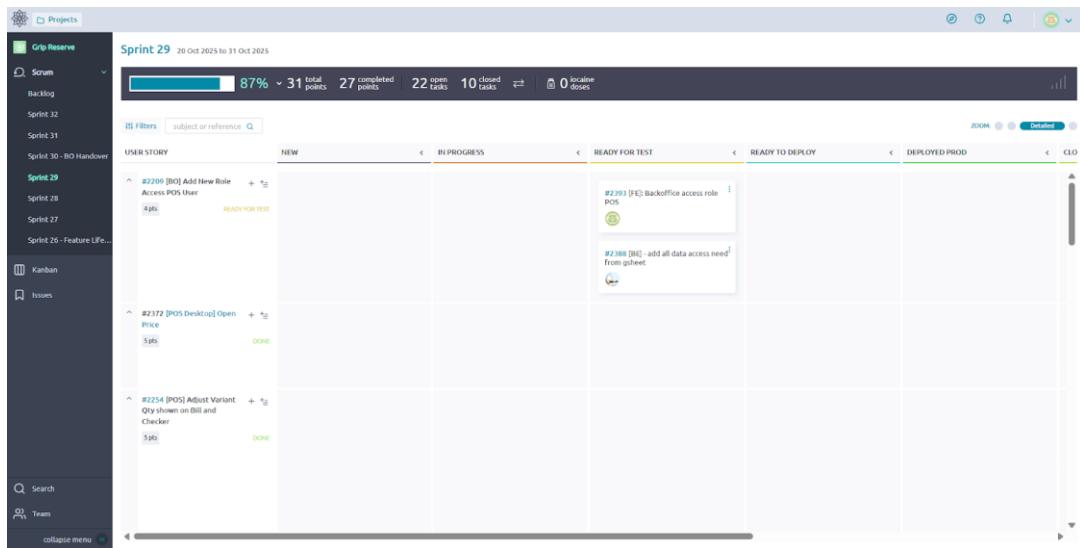
Gambar 3.10 Grooming Grip Reserve

Pada tahap ini, kegiatan pengembangan sistem memasuki fase grooming backlog, yaitu proses pengecekan, klarifikasi, serta penyempurnaan daftar pekerjaan (product backlog) sebelum backlog tersebut diputuskan untuk masuk ke dalam sprint pengembangan. Fase ini menjadi tahapan awal yang sangat penting karena berfungsi sebagai jembatan antara kebutuhan bisnis dan proses teknis pengembangan sistem. Sesi grooming backlog dilakukan secara kolaboratif melalui aplikasi Gather, di mana seluruh anggota tim yang terlibat dalam pengembangan sistem, seperti Product Owner, Business Analyst, Developer, dan Quality Assurance (QA), berkumpul dalam satu ruang meeting virtual. Melalui platform ini, setiap item backlog dibahas secara mendetail, mulai dari latar belakang permasalahan, tujuan fitur, hingga dampak implementasinya terhadap proses operasional outlet dan pengalaman pengguna akhir.

Dalam pelaksanaannya, setiap tiket yang dibahas pada sesi grooming tidak hanya dilihat dari sisi fungsionalitas, tetapi juga dari

kesiapan teknis dan kejelasan kebutuhan. Diskusi sering kali melibatkan klarifikasi ulang terhadap user story, penyesuaian scope pekerjaan, serta penentuan prioritas berdasarkan urgensi kebutuhan bisnis. Proses ini membantu seluruh tim memiliki pemahaman yang selaras, sehingga dapat meminimalkan kesalahpahaman pada tahap pengembangan maupun pengujian sistem.

Pada tahap ini pula, Saya memiliki peran penting sebagai Business Analyst, yaitu memastikan bahwa setiap hasil diskusi dalam sesi grooming terdokumentasi dengan baik dan dituangkan ke dalam sistem manajemen proyek Taiga secara jelas, terstruktur, dan mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat. Informasi yang dicantumkan dalam setiap tiket mencakup judul isu, deskripsi yang menjelaskan kronologi permasalahan atau kebutuhan fitur secara rinci, serta konteks bisnis yang melatarbelakanginya. Selain itu, Saya juga melampirkan evidence pendukung berupa tangkapan layar (screenshot), alur proses, maupun langkah-langkah reproduksi masalah untuk membantu developer dan QA memahami kondisi yang dimaksud secara lebih konkret.



Gambar 3.11 Sprint Taiga Grip Reserve

Tidak hanya sebatas dokumentasi, Saya juga bertanggung jawab dalam menentukan prioritas pengerjaan tiket, mengklasifikasikan jenis tiket apakah termasuk bug, enhancement, atau fitur baru, serta mencantumkan penugasan developer yang akan mengerjakan tiket tersebut. Salah satu aspek penting yang turut diperhatikan adalah Sayaan acceptance criteria, yaitu kriteria keberhasilan yang menjadi acuan bagi tim QA dalam melakukan proses pengujian. Dengan adanya acceptance criteria yang jelas dan terukur, proses validasi hasil pengembangan dapat berjalan lebih objektif, sistematis, dan sesuai dengan kebutuhan yang telah disepakati.

Secara keseluruhan, sesi grooming backlog menjadi salah satu momen paling krusial dalam alur kerja pengembangan sistem Grip Reserve. Melalui proses ini, kebutuhan operasional outlet dan ekspektasi bisnis diterjemahkan secara bertahap menjadi tugas-tugas teknis yang dapat dieksekusi oleh tim pengembang. Keterlibatan Saya dalam sesi ini memberikan pengalaman langsung mengenai pentingnya

komunikasi lintas fungsi, ketelitian dalam mendokumentasikan kebutuhan sistem, serta peran Business Analyst dalam memastikan bahwa pengembangan sistem berjalan secara terarah, terukur, dan selaras dengan tujuan bisnis perusahaan.

### 3.2.2.5 Menyusun Enhancement Ticket

Gambar 3.12 Ticket Enhancement Grip Reserve

Setelah sesi grooming backlog selesai dan seluruh feedback dari tim outlet maupun internal telah dipetakan, tahap berikutnya yang Saya lakukan adalah menyusun tiket enhancement pada platform manajemen proyek Taiga. Enhancement merupakan tiket yang berisi permintaan peningkatan fitur, baik untuk memperbaiki pengalaman pengguna, menambah fungsi baru di sistem, maupun menyempurnakan alur kerja yang sudah berjalan agar lebih efisien dan relevan dengan kebutuhan operasional.

Pada tahap ini, Saya tidak hanya menyalin catatan dari Google Sheets atau hasil diskusi grooming, tetapi benar-benar

menerjemahkannya ke dalam deskripsi teknis yang dapat dipahami oleh tim developer. Setiap tiket enhancement dituliskan secara detail, dimulai dari latar belakang kebutuhan, alasan fitur tersebut penting, hingga gambaran bagaimana fitur tersebut akan bekerja di dalam sistem. Saya juga menyertakan bukti pendukung seperti screenshot, contoh kasus, atau penjelasan dari user outlet agar developer memiliki referensi konkret selama proses pengerjaan.

Type	Severity	Priority	Issue	Status	Modified	Assignee
●	●	●	#2612 Report order - ada item group yang masih bolong2	New	18 Dec 2025	●
●	●	●	#2611 Grouping item tidak sesuai nominal	New	18 Dec 2025	●
●	●	●	#2596 [POS hybrid] Input 1 latte (di bill 1 latte, tapi di sticker terprint 2 label latte	New	10 Dec 2025	●
●	●	●	#2595 [POS Web] saat Table yang active banyak, tampilan CO5 over lekukan	Ready For Test	11 Dec 2025	●
●	●	●	#2594 [FE - POS HYBRID] ISSUE SUBTOTAL TIDAK SESUAI AFTER UNAPPLY VOUCHER	Ready For Display	09 Dec 2025	●
●	●	●	#2593 [FE - POS Online [Lifestyle]] penempatan change amount dibawah payment method	Closed	11 Dec 2025	●
●	●	●	#2591 [POS Lifestyle] Case Rounding on Lifestyle	Ready For Test	08 Dec 2025	●
●	●	●	#2590 [POS Lifestyle] Printing - Cash changes belum terprint	Ready For Test	08 Dec 2025	●
●	●	●	#2589 [POS Lifestyle] Printing - Menu discount di bill belum dikalikan dengan qty	New	08 Dec 2025	●
●	●	●	#2588 PRINTING - Item Notes tercetak semua di sticker seharusnya 1 item	Ready For Test	09 Dec 2025	●
●	●	●	#2587 PRINTING - nama printer di 'Checker Cancel' belum ada	Rejected	09 Dec 2025	●
●	●	●	#2584 [BIO] Catalog - issue catalog terduplicate saat ganti category	Ready For Test	08 Dec 2025	●
●	●	●	#2583 [POS Dine in] Offline - fixing issue recalculate saat ganti member	Ready For Test	08 Dec 2025	●

Gambar 3.13 Issue Grip Reserve

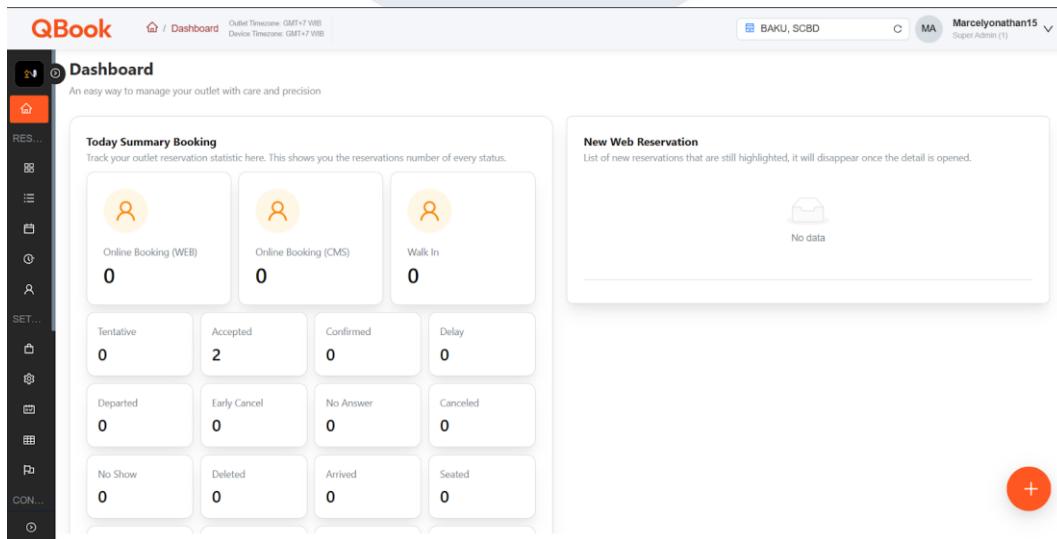
Selain deskripsi fitur, Saya juga menentukan prioritas, kategori, dan acceptance criteria yaitu indikator keberhasilan yang menjadi acuan tim QA saat melakukan pengujian. Penyusunan tiket enhancement menjadi proses yang memerlukan ketelitian karena apabila deskripsi tidak jelas atau tidak lengkap, risiko miskomunikasi saat development akan semakin besar dan dapat menyebabkan penundaan sprint.

Melalui pengalaman ini, Saya belajar bahwa setiap peningkatan fitur bukan hanya tentang menambahkan sesuatu ke dalam sistem, tetapi tentang memahami kebutuhan pengguna di lapangan sesuai

konteks operasional outlet. Saat tiket enhancement berhasil disusun dengan baik, Saya merasa menjadi penghubung antara team operasional dan team developer, mewujudkan kebutuhan nyata pengguna menjadi instruksi penggeraan yang dapat dijalankan oleh developer. Proses ini memberikan rasa kepuasan tersendiri karena Saya berkontribusi langsung terhadap kualitas Grip Reserve, baik dalam pengalaman staff outlet maupun kenyamanan Customer.

### 3.2.2.6 Monitoring Hasil Pengujian QA

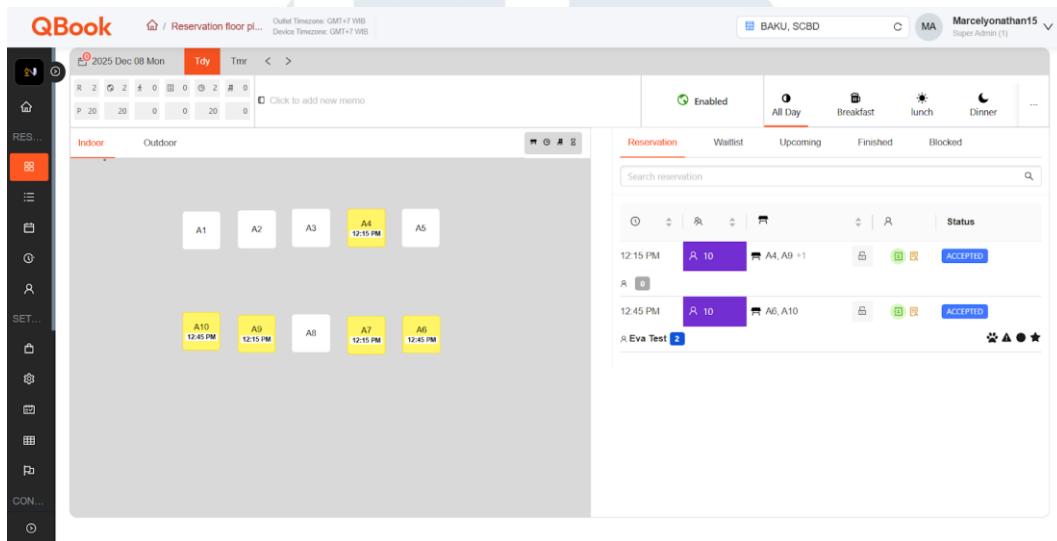
Tahap monitoring pengujian QA dilakukan setelah tiket fitur atau enhancement selesai dikerjakan oleh tim developer. Pada fase ini, tugas Saya adalah memastikan setiap hasil pengujian yang dilakukan oleh tim QA sesuai dengan kebutuhan sistem, tidak menimbulkan bug baru, dan benar-benar siap digunakan oleh outlet.



Gambar 3.14 Halaman Dashboard Grip Reserve Dev

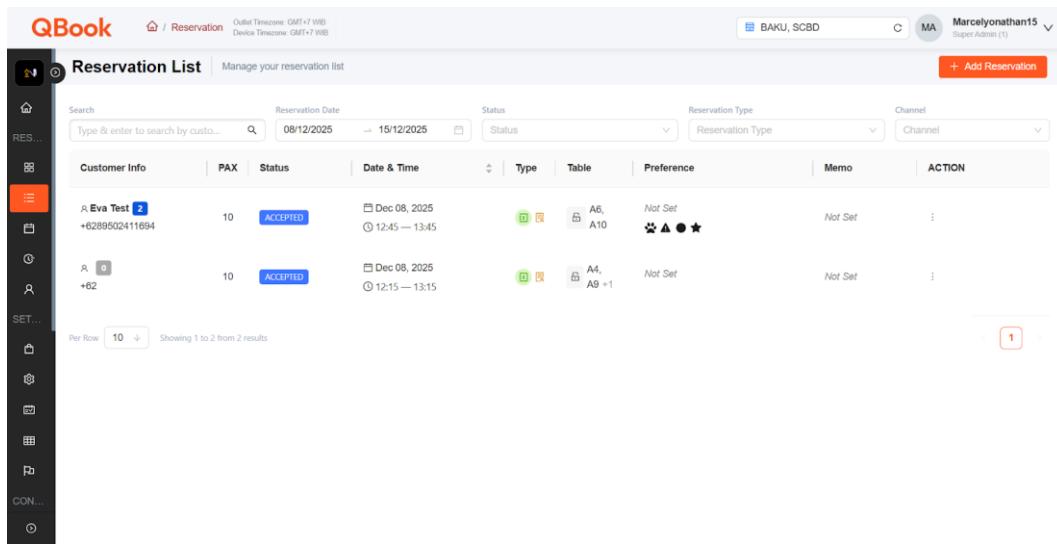
Proses monitoring QA dimulai dari halaman Dashboard, dimana Saya dapat melakukan pengecekan awal terhadap perubahan status reservasi yang terkait dengan fitur yang sedang diuji. Dashboard

menampilkan ringkasan status booking secara real-time seperti jumlah Accepted, Seated, ataupun Cancelled, sehingga Saya dapat mengonfirmasi apakah pembaruan fitur tidak mengganggu statistik operasional di outlet. Apabila terdapat anomali atau perubahan yang tidak sesuai, Saya mencatatnya sebagai bahan klarifikasi ke QA maupun developer.



Gambar 3.15 Halaman Floor Plan Grip Reserve Dev

Selanjutnya, Saya melakukan pemeriksaan langsung melalui halaman Floor Plan. Pada bagian ini, pengujian QA umumnya difokuskan pada proses interaksi visual dan logika penempatan meja reservasi. Saya memastikan bahwa fitur yang diuji, seperti perubahan set status meja, pembaruan waktu kunjungan, preferensi tamu, atau integrasi tampilan, telah berjalan sesuai skenario bisnis yang sudah disusun pada tahap perencanaan. Monitoring di halaman ini menuntut ketelitian karena perubahan sekecil apa pun pada tampilan atau logika penjadwalan dapat berdampak pada alur operasional outlet.



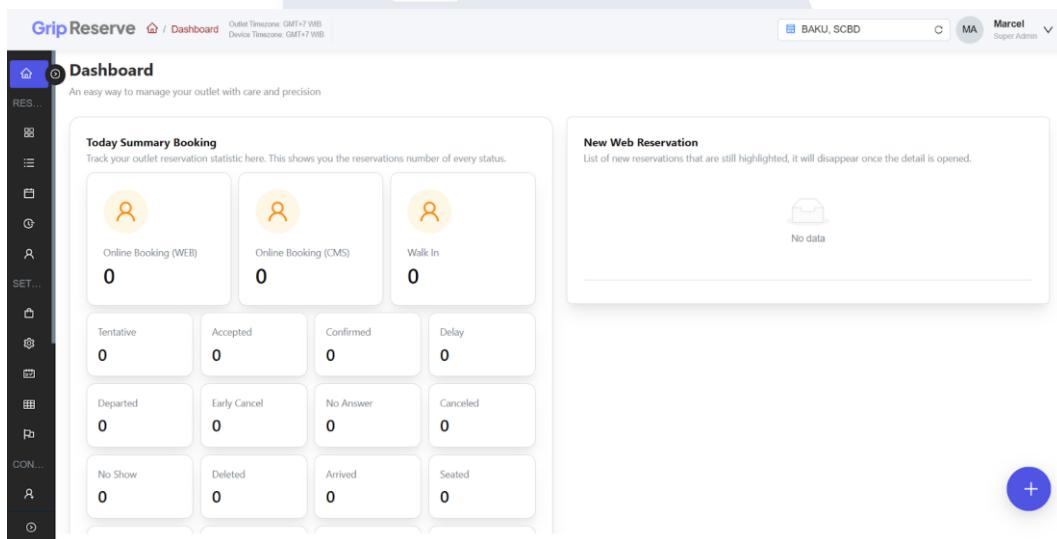
Gambar 3.16 Halaman Reservation List Grip Reserve Dev

Tahap monitoring kemudian dilanjutkan dengan pengecekan di halaman Reservation List. Di sini Saya memeriksa apakah data pemesanan yang ditampilkan sudah akurat berdasarkan hasil QA, mulai dari informasi pelanggan, jumlah tamu, tabel yang dipilih, status reservasi, hingga preferensi. Saya juga membandingkan data yang muncul di daftar reservasi dengan data pada floor plan untuk memastikan tidak ada ketidaksesuaian antar modul. Jika QA menemukan ketidaktepatan data, Saya melakukan klarifikasi dan, bila dibutuhkan, memperbarui tiket sebagai referensi revisi developer.

Melalui keseluruhan proses monitoring ini, Saya tidak hanya memastikan fitur lulus pengujian secara teknis, tetapi juga memastikan bahwa sistem tetap memberikan pengalaman yang mulus bagi pengguna outlet. Tahap ini memberikan pelajaran penting bahwa kualitas sebuah sistem digital bukan hanya bergantung pada keberhasilan perancangan dan pengembangan, tetapi juga pada ketelitian evaluasi sebelum fitur dirilis ke production.

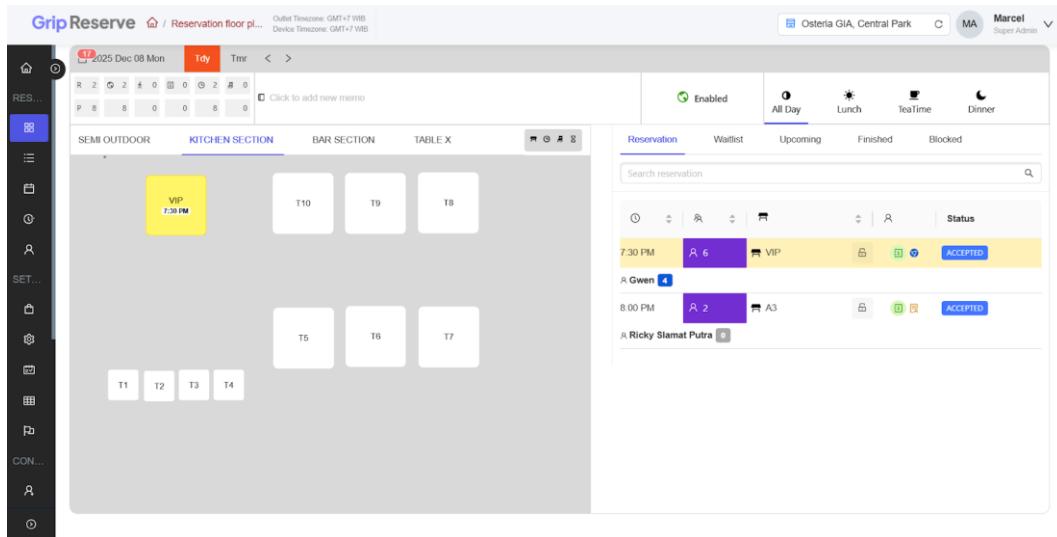
### 3.2.2.7 Monitoring Deployment ke Production

Tahap akhir dari siklus pengembangan fitur adalah proses deployment ke production, yaitu saat perubahan sistem yang telah lolos uji QA dipublikasikan dan dapat digunakan oleh outlet secara nyata. Pada fase ini, peran Saya adalah memastikan bahwa fitur yang telah dikembangkan dan diuji benar-benar berjalan dengan stabil di lingkungan production tanpa menimbulkan kendala operasional.



Gambar 3.17 Halaman Dashboard Grip Reserve

Proses monitoring ini dimulai setelah tim developer melakukan konfirmasi bahwa deployment telah selesai. Saya kemudian melakukan pemeriksaan langsung terhadap sistem melalui halaman Dashboard. Dashboard menjadi acuan awal untuk memastikan tidak ada anomali pada proses reservasi setelah fitur baru diterapkan misalnya munculnya nilai yang tidak wajar, perubahan status reservasi yang tidak sesuai, atau error pada modul ringkasan booking. Apabila terjadi kendala, Saya berkewajiban mencatat dan mengkomunikasikannya ke tim QA maupun developer untuk ditangani melalui tiket baru.



Gambar 3.18 Halaman Floor Plan Grip Reserve

Monitoring kemudian dilanjutkan dengan melakukan pengecekan secara menyeluruh pada halaman Floor Plan. Pada tahap ini, Saya mengamati dan memastikan bahwa seluruh komponen visual maupun fungsional yang ditampilkan pada halaman tersebut berjalan sesuai dengan kebutuhan operasional. Beberapa aspek yang menjadi fokus utama pengecekan meliputi tampilan dan posisi meja, status seating yang menunjukkan ketersediaan atau keterisian meja, preferensi tamu yang tercatat, serta penjadwalan waktu reservasi agar tidak terjadi benturan antar booking. Selain itu, Saya juga memperhatikan responsivitas sistem saat terjadi perubahan status meja secara real-time, seperti ketika meja dialihkan, diperbarui, atau digunakan untuk tamu walk-in.

Gambar 3.19 Halaman Reservation List Grip Reserve

Untuk memastikan keseluruhan alur reservasi berjalan sesuai alur bisnis, Saya juga melakukan pengecekan ke halaman Reservation List. Halaman ini membantu memastikan bahwa data reservasi tersimpan dan ditampilkan dengan benar pasca deployment, termasuk data pelanggan, jumlah tamu, tipe reservasi, tabel yang dipilih, hingga catatan dan preferensi. Cross-referencing antara Reservation List dan Floor Plan juga dilakukan untuk memastikan sinkronisasi data antar modul tetap konsisten.

Pada tahap monitoring ini, Saya menyadari bahwa keberhasilan deployment bukan hanya bergantung pada proses teknis tim developer, tetapi juga pada ketelitian QA serta monitoring lanjutan untuk memastikan sistem berjalan secara stabil saat digunakan outlet. Penyelesaian tahapan ini memberikan rasa pencapaian tersendiri karena fitur yang sebelumnya hanya berupa ide dan wireframe akhirnya dapat digunakan dalam operasional nyata dan memberikan dampak langsung bagi staf outlet maupun pelanggan.

### **3.3 Kendala yang Ditemukan**

Dalam proses pelaksanaan magang pada proyek pengembangan sistem Grip Reserve, Saya menghadapi beberapa kendala yang muncul sepanjang siklus pengembangan sistem. Kendala ini berasal dari berbagai aspek, mulai dari teknis, dokumentasi, hingga koordinasi lintas tim. Penjelasan berikut disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tantangan yang dihadapi serta bagaimana kendala tersebut memengaruhi proses kerja.

#### **1. Perbedaan Pemahaman Requirement Antar Tim**

Ada momen ketika proses pengembangan terasa seperti berdiri di persimpangan setiap tim memahami arah, tetapi tidak semuanya mengarah ke tujuan yang sama. Saat user story belum dijabarkan secara mendetail, developer, QA, dan Business Analyst memiliki interpretasi yang berbeda tentang fitur yang harus dibangun. Saya masih ingat perasaan bingung ketika hasil sprint review menunjukkan bahwa fitur yang dibuat tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan operasional outlet. Rasa canggung muncul karena Saya merasa telah menjelaskan, tetapi ternyata belum cukup jelas. Dari situ Saya belajar bahwa komunikasi bukan hanya soal menyampaikan, tetapi memastikan bahwa seluruh tim memahami hal yang sama.

#### **2. Sinkronisasi Data Antar Modul yang Tidak Stabil**

Salah satu tantangan yang cukup menguras pikiran adalah ketika sistem menampilkan status meja yang berbeda antara modul Floor Plan dan Reservation List. Pada satu modul meja terlihat tersedia, namun pada modul lain sudah terisi. Hal ini memicu kekhawatiran karena berpotensi menyebabkan kesalahan operasional di outlet. Saya

menghabiskan waktu mendalami kemungkinan penyebabnya, berdiskusi dengan QA, mencatat pola bug, dan menghubungi developer untuk investigasi lebih lanjut. Meski tidak secara langsung memperbaiki teknisnya, Saya belajar bahwa peran Business Analyst adalah memastikan masalah benar-benar terdefinisi dengan jelas agar developer dapat menyelesaiakannya secara tepat.

### 3. Perubahan Prioritas Fitur yang Mendadak

Pada beberapa sprint, prioritas fitur tiba-tiba berubah mengikuti kebutuhan operasional outlet yang dinamis. Fitur yang awalnya termasuk prioritas rendah mendadak menjadi urgen karena menyangkut pelayanan pelanggan di lokasi. Situasi ini cukup menantang sprint backlog harus disusun ulang, dokumentasi harus diperbarui, dan tiket baru harus dibuat dalam waktu yang relatif singkat. Saya sempat merasa kewalahan karena ritmenya berubah cepat, namun kondisi tersebut justru mengajarkan Saya untuk tetap fleksibel dan realistik dalam merencanakan pekerjaan.

### 4. Bug yang Sulit Direproduksi

Ada bug yang benar-benar membuat kewalahan hanya muncul pada kondisi tertentu dan tidak dapat dimunculkan kembali dengan mudah. QA mencatat error, tetapi saat developer menguji ulang, bug tidak terjadi lagi. Proses investigasi berlangsung lama, dan saya ikut terlibat mencatat pola dan kemungkinan penyebabnya. Meski tampak sepele, situasi ini mengajarkan bahwa kesabaran dan ketelitian adalah dua hal penting dalam QA lifecycle, dan menyelesaikan bug terkadang lebih seperti memecahkan teka-teki daripada sekadar mengikuti prosedur teknis.

## 5. Padatnya Agenda Meeting hingga Menghambat Dokumentasi

Setiap hari terasa penuh daily stand-up meeting, grooming backlog, sprint planning, bahkan meeting dadakan untuk klarifikasi fitur. Ketika jadwal begitu padat, waktu untuk menulis dokumentasi user story, acceptance criteria, dan update tiket terasa semakin sedikit. Saya sempat kewalahan karena ingin memastikan dokumentasi tetap rapi, tetapi waktunya selalu terpotong agenda lain. Dari situ Saya belajar membuat *time blocking* pribadi dan memaksakan diri untuk menyelesaikan dokumentasi sebelum sprint berlanjut agar tidak menumpuk di akhir.

Melalui proses mencari solusi atas setiap kendala, Saya menyadari bahwa kemampuan teknis saja tidak cukup untuk menjalani peran sebagai Business Analyst. Kolaborasi, komunikasi, pengelolaan waktu, kemampuan belajar mandiri, dan kesediaan untuk terus berkembang adalah fondasi yang tidak kalah penting. Pengalaman ini telah memperkaya Saya tidak hanya dari sisi pengetahuan, tetapi juga dari sisi mentalitas dalam menghadapi dinamika dunia kerja profesional.

### 3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Setiap kendala yang dialami selama proses magang tidak hanya menjadi penghambat, tetapi juga pintu masuk menuju pembelajaran baru. Dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti ISMAYA Group, Saya memahami bahwa tantangan adalah bagian alami dari proses membangun sistem yang digunakan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, berikut merupakan solusi nyata yang Saya lakukan untuk menghadapi lima kendala sebelumnya.

#### 1. Membuat Dokumentasi Pribadi

Untuk mengatasi perbedaan pemahaman requirement antar tim, Saya memutuskan untuk memperkuat fondasi komunikasi dengan menghadiri sesi penjelasan tambahan, baik secara langsung maupun lewat

diskusi informal bersama developer dan QA. Setiap informasi yang diterima kemudian diubah menjadi catatan pribadi mulai dari skenario pengguna, alur sistem, hingga kemungkinan kasus khusus. Pendekatan ini membantu Saya menyampaikan requirement secara jauh lebih jelas, sehingga developer, QA, dan tim operasional memiliki arah kerja yang sama.

## 2. Melakukan Pencatatan Pola Bug dan Kolaborasi Investigasi Data

Ketika sinkronisasi data antar modul tidak stabil, Saya tidak hanya menyampaikan error, tetapi mulai mencatat pola munculnya bug, langkah-langkah untuk memproduksi, serta kondisi sistem saat error terjadi. Catatan ini kemudian dibahas bersama QA dan developer sehingga investigasi menjadi lebih fokus dan efisien. Walaupun Saya tidak menangani teknis perbaikan, kontribusi berupa dokumentasi error yang detail mempercepat proses debugging dan mengurangi risiko kesalahan operasional.

## 3. Melakukan Penyesuaian Backlog Secara Fleksibel sesuai Perubahan Prioritas

Dalam menghadapi perubahan prioritas fitur yang mendadak, Saya belajar untuk tidak terpaku pada rencana awal. Backlog sprint disesuaikan ulang dengan cepat, tiket baru dibuat berdasarkan urgensi outlet, dan fitur yang kurang mendesak dipindahkan ke sprint berikutnya. Saya juga mulai melakukan diskusi follow-up setiap kali prioritas berubah agar seluruh anggota tim tetap selaras dengan ritme dan arah sprint. Dari sini Saya belajar bahwa fleksibilitas juga merupakan bagian dari profesionalisme.

#### 4. Mengumpulkan Data Teknis secara Sistematis

Untuk bug yang sulit direproduksi, Saya mengembangkan kebiasaan mencatat setiap elemen kecil yang terjadi saat bug muncul perangkat yang digunakan, langkah sebelumnya, status meja, versi data, hingga waktu kejadian. Catatan ini menjadi panduan QA dan developer dalam menemukan hubungan antar variabel penyebab error. Meskipun prosesnya memakan waktu, hasilnya sangat membantu karena bug akhirnya dapat diperbaiki secara tepat sasaran.

#### 5. Menerapkan Time Blocking agar Dokumentasi Tidak Tertinggal

Ketika agenda meeting menyulitkan penyusunan dokumentasi, Saya akhirnya beradaptasi dengan membuat time blocking pribadi mengatur jam tertentu setiap hari sebagai waktu khusus dokumentasi. Dengan disiplin mengerjakan dokumentasi sedikit demi sedikit sebelum sprint berlanjut, backlog tidak menumpuk menjelang deadline. Kebiasaan ini membantu Saya menjaga kualitas dokumentasi meskipun agenda kerja sangat padat.

Melalui proses menemukan solusi terhadap setiap kendala, Saya menyadari bahwa perjalanan sebagai Business Analyst tidak hanya berfokus pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada cara berkomunikasi, berkolaborasi, mengatur waktu, dan menjaga mentalitas belajar. Setiap kesulitan justru menjadi titik balik untuk menjadi pribadi yang lebih teliti, fleksibel, dan bertanggung jawab dalam dunia kerja profesional. Pengalaman tersebut menjadi pembelajaran berharga yang akan Saya bawa sebagai bekal untuk langkah karier berikutnya.