BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Quality Assurance (QA) adalah sebuah upaya dalam pengembangan perangkat lunak untuk memastikan fungsionalitas produk yang dikembangkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan menurut *business requirement*, keamanan, maupun keandalan sistem. QA bermain peran penting dalam pengembangan perangkat lunak, dimana upaya yang dilakukan terikat erat dengan upaya dari Tim Product Development, Tim User Interaction/User Experience (UI/UX), dan Tim Pengembang dalam keseluruhan Software Development Life Cycle (SDLC) [1].

Pada pengembangan perangkat lunak, khususnya pada aplikasi modern dengan Tim Pengembang yang tersegmentasi, QA melakukan pengujian sistematis pada produk yang sudah ditentukan objektifnya [2], QA menguji produk yang dikembangkan dan melaporkan segala isu secara terdokumentasi dan menjadi sarana yang mengkomunikasikan isu tersebut secara rinci pada Tim Pengembang yang dituju sesuai dengan *business requirement*. QA memastikan segala fitur yang dikembangkan dapat berjalan sesuai dengan tujuannya, guna memenuhi objektif projek yang dikembangkan dengan melakukan *testing* baik secara manual ataupun *automation* serta menggunakan *tools* untuk menciptakan skenario uji yang sesuai [3].

Dengan tingkat kompleksitas yang tinggi pada aplikasi yang berskala besar, QA menjadi jaring pengaman pada siklus pengembangan perangkat lunak yang terus-menerus berjalan, dimana perusahaan memerlukan tim khusus yang dapat menyaring isu sebelum produk akhir diterima oleh pengguna, khususnya pada fitur-fitur yang kompleks, dimana QA melakukan *testing* terhadap banyaknya kemungkinan yang terjadi melalui *testing* manual dan dapat dibantu oleh *automated testing* untuk meningkatkan produktivitas [4]. Peran tersebut dibutuhkan di PT Global Loyalty Indonesia yang bergerak di bidang teknologi digital terkait layanan loyalitas pelanggan, dimana aplikasi yang dikembangkan mengintegrasi layanan toko Alfamart dengan tujuan menjangkau pelanggan yang lebih luas dan mempertahankan loyalitasnya. PT Global Loyalty Indonesia mengembangkan produk berupa aplikasi *mobile* bernama Alfagift yang melayani transaksi secara

online dengan fitur-fitur untuk menjaga retensi pengguna melalui *benefit* loyalty. Pada sistem aplikasi yang kompleks dan meliputi aspek transaksi, kualitas produk menjadi perhatian khusus perusahaan agar mencegah terjadinya kesalahan secara bisnis maupun teknis.

Sesuai dengan tujuan pengembangan aplikasi Alfagift, PT Global Loyalty Indonesia berupaya untuk meningkatkan penjualan produk Alfamart dengan mengintegrasikan sistem baca stok toko sehingga pelanggan dapat mengakses dan melakukan transaksi terhadap produk-produk tersebut secara *online*, yang merupakan fungsionalitas dasar aplikasi Alfagift. Namun, dengan skala Alfamart yang masif, sistem stok tersebut bergantung juga pada sistem *Distribution Center* (DC) yang menyediakan suplai secara tidak langsung melalui toko fisik Alfamart, lalu ditampilkan di aplikasi Alfagift. Hal tersebut menciptakan langkah tambahan dari penjualan stok DC kepada pelanggan, mengurangi potensi penjualan akibat proses suplai toko fisik yang sebenarnya dapat langsung dipesan dari DC secara *online*. Berdasarkan sistem stok yang diimplementasi, PT Global Loyalty Indonesia mengambil inisiatif projek Mini Dark Store sebagai solusi penjualan produk langsung dari toko fisik Alfamart dan juga DC Alfamart secara dinamis menurut hierarki pembacaan stok toko [5].

Oleh karena perkembangan pada sistem Alfamart tersebut, PT Global Loyalty Indonesia mengembangkan aplikasi Alfagift untuk mendukung sistem tersebut, dimana banyaknya modul yang terlibat dalam perubahan pengembangan mengharuskan PT Global Loyalty Indonesia untuk menerapkan proses QA yang efektif dan mengerahkan posisi Quality Assurance Intern untuk mendukung Tim Quality Assurance dalam memastikan produk yang dihasilkan sesuai dengan kualitas dan standar PT Global Loyalty Indonesia dan dapat merilis aplikasi Alfagift dengan sistem Mini Dark Store.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Melalui pelaksanaan program magang di PT Global Loyalty Indonesia sebagai Quality Assurance Intern, kesempatan pembelajaran pada lingkungan profesional, khususnya pada bidang Quality Assurance, bermaksud untuk :

- Memperoleh ilmu terkait lingkungan kerja dunia nyata dan industri pengembangan perangkat lunak, khususnya dalam Software Quality Assurance (SQA).

- Melatih dan mengasah pola pikir kritis dan analitis terhadap permasalahan nyata pada proses Quality Assurance secara sistematis, sesuai dengan standar industri.
- Menerapkan ilmu yang sudah dipelajari pada masa perkuliahan dan memberikan dampak nyata pada divisi Product Operations di PT Global Loyalty Indonesia.

Tujuan dari pelaksanaan magang pada posisi Quality Assurance Intern di PT Global Loyalty Indonesia adalah mengimplementasikan Quality Assurance pada pengujian fitur aplikasi Alfagift Mini Dark Store.

1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang

Pelaksanaan program magang oleh PT Global Loyalty Indonesia dilaksanakan dalam kurun waktu 6 bulan, dimana program tersebut dimulai pada tanggal 30 Januari 2026 sampai dengan 31 Juli 2026. Adapun posisi magang tersebut diletakkan di Alfa Tower, Alam Sutera, Tangerang, khususnya di Lantai 29. Posisi program magang ditetapkan sebagai Quality Assurance Intern dengan ketentuan *work-from-office* atau WFO. Adapun jam operasional kerja dilaksanakan dari hari Senin dengan jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB sampai 17.00 WIB hingga hari Kamis, dan hari Jumat dimulai pukul 08.00 WIB sampai 17.30 WIB.

Perusahaan	: PT. Global Loyalty Indonesia
Alamat	: Alfa Tower, Lantai 29, Jl. Jalur Sutera Barat, Kav. 7-9, Alam Sutera - Tangerang, 1514
Departemen	: Product Operations
Jabatan	: Quality Assurance Intern
Tanggal Pelaksanaan	: 30 Januari 2026 - 31 Juli 2026
Jam Kerja	: 08.00 WIB - 17.00 WIB (Senin - Kamis) dan 08.00 WIB - 17.30 WIB (Jumat)
Jam Istirahat	: 12.00 WIB - 13.00 WIB
Sistem Kerja	: *Work-from-office* (WFO)

Prosedur program magang pada posisi Quality Assurance Intern di PT Global Loyalty Indonesia mengikuti aturan dan arahan perusahaan yang sudah dituliskan. Prosedur dilakukan sebagai rutinitas pada keseharian pelaksanaan program magang yang sudah ditentukan seperti jam kerja sebanyak delapan (8)

jam kerja dengan satu (1) jam diperuntukkan untuk istirahat pada siang hari. Prosedur juga mengharuskan untuk melakukan presensi pada pagi hari jam (08.00 WIB) dan sore hari (17.00 WIB atau 17.30 WIB) sebagai tanda bukti kehadiran sesuai jam kerja. Fleksibilitas presensi diberikan, dimana toleransi satu (1) jam setelah jam presensi pagi hari masih dianggap valid, namun diharuskan untuk menjalankan selisih waktu pada sore harinya, setelah presensi sore hari. Presensi pun dilakukan menggunakan aplikasi internal dan mekanisme presensi dilakukan dengan memindai Quick-Response Code yang disediakan oleh sistem presensi fisik.

Pada perizinan ketidakhadiran pada hari kerja, dibutuhkan koordinasi dengan manajer divisi Product Operations dan Tim Quality Assurance, khususnya dengan mentor. Koordinasi meliputi pembahasan mengenai urgensi ketidakhadiran yang dijelaskan dengan rinci pada tanggal dan waktunya. Ketidakhadiran dapat dilakukan hanya apabila terdapat persetujuan daripada manajer divisi dan mentor. Pada kasus perizinan setengah hari, diperlukan pendataan pada aplikasi internal yang sebelumnya juga harus dipersetujui oleh manajer divisi dan mentor.

Pelaksanaan magang melalui proses administrasi yang juga meliputi kontrak magang, dimana pelaksanaan magang diikat dengan kewajiban dan kebijakan perusahaan. Sesuai dengan kontrak magang, pelaksanaan program magang diikat oleh kontrak magang dari perusahaan yang mewajibkan untuk mematuhi kebijakan yang berlaku, dan apabila terdapat pelanggaran, maka diberikan konsekuensi yang sudah dituliskan dan dipersetujui oleh pihak pelaksana program magang. Sebelum memulai pelaksanaan dan penugasam prosedur *onboarding* terkait administrasi dan seleksi meliputi beberapa proses mulai dari seleksi, penerimaan dan pelaksanaan magang. Prosedur tersebut dirancang untuk menentukan kandidat program magang yang sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan perusahaan lalu melalui pelaksanaan fase orientasi untuk *onboarding* yang dilengkapi dengan pengenalan sistem yang dipakai, serta pembelajaran yang disampaikan oleh mentor yang ditentukan sebelumnya. Secara lebih rinci, prosedur magang ditetapkan sebagai berikut :

1. **Pendaftaran Program Magang**
   Pendaftaran program magang dilaksanakan sebelum tanggal 30 Januari 2026 melalui situs resmi PT Global Loyalty Indonesia dengan melampirkan data pribadi termasuk kontak pribadi dan *curriculum vitae* sebagai dokumen yang diserahkan untuk seleksi. Tahap seleksi pun diawali dengan Tes Psikologi untuk menguji psikologis pribadi, lalu dilanjutkan dengan HR Interview, dan diakhiri dengan User Interview untuk menguji kesesuaian pengetahuan

dan kompetensi oleh Tim Quality Assurance pada divisi Product Operations. Prosedur ini diakhiri dengan pemberitahuan penerimaan magang pada tanggal 29 Januari 2026 dan dilanjutkan dengan administrasi awal.

2. **Orientasi Peserta Magang**
   Program dimulai dengan arahan untuk mengikuti sesi orientasi program magang pada tanggal 30 Januari 2026 di lokasi pelaksanaan kerja magang dan dimulai dengan pengenalan profil perusahaan serta pemaparan budaya kerja yang meliputi visi dan misi. Orientasi dilanjutkan dengan pengenalan di divisi Product Operations yang memaparkan mengenai struktur organisasi perusahaan. Adapun di prosedur ini ditentukan mentor untuk melakukan *onboarding* dan *setup tools* yang akan digunakan selama pelaksanaan kerja magang.

3. **Pelaksanaan Kerja Magang**
   Pelaksanaan kerja magang dimulai dengan pemberian tugas oleh mentor sebagai tanggung jawab program magang yang meliputi penugasan pada pengujian aplikasi Alfagift, khususnya dalam projek Mini Dark Store secara manual maupun *automated* yang ditunjang dengan *tools* untuk menciptakan skenario pengujian yang sesuai. Adapun penugasan meliputi identifikasi isu atau *bug* dan melakukan analisis sehingga dapat didokumentasikan dan dilaporkan pada pihak yang bersangkutan secara kolaboratif untuk akselerasi penyelesaian masalah.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA