

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Global Loyalty Indonesia (GLI) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi dan solusi digital yang berfokus pada pengelolaan loyalitas pelanggan melalui pemanfaatan data dan teknologi. Program loyalitas pelanggan menjadi salah satu strategi yang banyak digunakan perusahaan untuk meningkatkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta memberikan dampak positif terhadap penjualan dan profitabilitas perusahaan [1]. Selain mengembangkan produk digital untuk pengguna eksternal, GLI juga memiliki divisi IT Corporate yang berperan dalam merancang dan mengembangkan berbagai sistem internal berbasis website untuk mendukung kebutuhan operasional perusahaan [2]. Sistem tersebut digunakan oleh berbagai divisi seperti Finance, Marketing, Legal, dan General Affair dalam mendukung proses pengelolaan data serta aktivitas operasional perusahaan.

Dalam pengembangan sistem internal, kualitas perangkat lunak menjadi aspek yang penting karena sistem yang tidak berjalan dengan baik dapat menghambat proses bisnis dan menurunkan efektivitas kerja user. Oleh karena itu, diperlukan proses Quality Assurance (QA) untuk memastikan bahwa perangkat lunak yang dikembangkan telah memenuhi kebutuhan user dan dapat berjalan sesuai dengan requirement yang telah ditetapkan. Quality Assurance merupakan bagian dari proses rekayasa perangkat lunak yang bertujuan untuk memastikan kualitas produk melalui serangkaian aktivitas yang terstruktur, mulai dari perencanaan, pelaksanaan pengujian, hingga verifikasi hasil perbaikan sistem [3].

Dalam praktiknya, proses pengujian perangkat lunak dapat dilakukan melalui manual testing maupun automation testing. Kedua metode tersebut digunakan untuk membantu menemukan bug, memverifikasi kesesuaian fungsi sistem, serta mengurangi risiko terjadinya kesalahan ketika sistem digunakan oleh user [4]. Dengan adanya proses pengujian yang baik, kualitas sistem dapat ditingkatkan sehingga mampu mendukung kebutuhan operasional perusahaan secara lebih efektif.

Salah satu sistem internal yang dikembangkan pada PT Global Loyalty Indonesia adalah website *Bank Voucher* yang digunakan oleh departemen Finance

untuk melakukan pengelolaan bukti pengeluaran uang perusahaan. Sebelum sistem ini dikembangkan, proses pembuatan bukti pengeluaran masih dilakukan secara manual menggunakan Microsoft Excel, sehingga data transaksi tersebar pada banyak file dan kurang efisien dalam proses rekapitulasi. Oleh karena itu, dikembangkan sistem *Bank Voucher* untuk mendigitalisasi proses pembuatan bukti pengeluaran, pengelolaan data pembayaran, serta data pendukung seperti bank, sumber dana, dan vendor.

Selain itu, PT Global Loyalty Indonesia juga mengembangkan website *Serah Terima Online* yang digunakan untuk mendigitalisasi proses penyerahan barang, dokumen, maupun uang di lingkungan perusahaan. Sistem ini digunakan oleh tim General Affair sebagai administrator dan dapat diakses oleh seluruh karyawan. Dalam penggunaannya, sistem ini masih memiliki beberapa kebutuhan pengembangan seperti penambahan fitur bukti foto serah terima serta peningkatan pada proses pembuatan bukti fisik serah terima. Oleh karena itu, dilakukan pengembangan lanjutan untuk menyesuaikan sistem dengan kebutuhan operasional user.

Berdasarkan hal tersebut, penerapan Quality Assurance dalam pengembangan sistem internal berbasis website menjadi aspek yang penting untuk memastikan setiap sistem dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Melalui kegiatan kerja magang sebagai Intern Quality Assurance pada divisi IT Corporate PT Global Loyalty Indonesia, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas Quality Assurance, mulai dari mempelajari requirement, menyusun test scenario, melakukan testing, mendokumentasikan bug, melakukan retesting, hingga mendukung pelaksanaan User Acceptance Testing (UAT) sebelum sistem digunakan oleh user.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang yang dilakukan di PT Global Loyalty Indonesia bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada penulis dalam memahami dan menerapkan proses Quality Assurance (QA) pada pengujian sistem internal berbasis website yang digunakan untuk mendukung operasional perusahaan. Dalam proses ini, penulis terlibat dalam siklus pengujian sistem mulai dari analisis requirement, penyusunan test scenario, pelaksanaan testing, dokumentasi bug, hingga proses verifikasi perbaikan pada sistem.

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Mengimplementasikan proses Quality Assurance dalam siklus pengujian sistem internal pada divisi IT Corporate.
2. Mengembangkan kemampuan dalam menyusun dan mengeksekusi test scenario serta test case berdasarkan requirement sistem.
3. Mendapatkan pengalaman dalam melakukan manual testing serta memahami penerapan automation testing pada sistem berbasis website.
4. Melatih kemampuan dalam mendokumentasikan bug, melakukan pelaporan melalui bug report, serta melakukan verifikasi hasil perbaikan (retesting).
5. Memahami proses User Acceptance Testing (UAT) serta keterlibatan user dalam proses validasi sistem.
6. Memastikan sistem yang diuji telah sesuai dengan kebutuhan user dan dapat berjalan dengan baik pada environment production melalui proses full cycle testing.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kerja magang di PT Global Loyalty Indonesia dilaksanakan selama 6 bulan, terhitung mulai dari tanggal 30 Januari 2026 hingga 31 Juli 2026. Pelaksanaan magang disesuaikan dengan ketentuan dari program studi.

Kegiatan magang dilakukan secara langsung di kantor PT Global Loyalty Indonesia dengan sistem *Work From Office* (WFO), dengan jadwal kerja setiap hari Senin hingga Jumat pada pukul 08.00 hingga 17.00 WIB.

Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada divisi IT Corporate sebagai Intern Quality Assurance (QA) dengan tugas utama melakukan pengujian terhadap sistem internal berbasis website yang dikembangkan oleh perusahaan.