

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri ritel digital dan e-commerce di Indonesia saat ini sedang mengalami perkembangan yang pesat, menjadikannya salah satu pilar utama ekonomi digital nasional. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari kontribusi Gross Merchandise Value (GMV) e-commerce yang berpartisipasi sebanyak 72% dari total ekonomi digital Indonesia [1]. Seiring dengan perkembangan industri tersebut, persaingan antara penyedia layanan menjadi sangat ketat. Konsumen cenderung melakukan perpindahan platform (*platform switching*) demi penawaran yang lebih menarik [1]. Hal tersebut membuat fokus perusahaan ritel bergeser dari sekadar penyedia layanan transaksi dan akuisisi pengguna baru menjadi upaya mempertahankan loyalitas pelanggan (*customer loyalty program*). Program tersebut ditampilkan melalui fitur promosi, seperti pemberian poin reward, cashback, dan voucher diskon yang terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendorong terjadinya pembelian secara repetitif [2, 3]. Persaingan ini menuntut penyedia layanan untuk memastikan seluruh ekosistem aplikasinya berjalan optimal.

Kondisi tersebut direspons oleh PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk melalui anak perusahaannya, PT Global Loyalty Indonesia (GLI), dengan menghadirkan aplikasi Alfagift sebagai solusi belanja secara *omnichannel* [4]. Aplikasi Alfagift dirancang beroperasi sebagai pusat *Customer Relationship Management* (CRM) yang menjadi jembatan antara 15 juta pengguna digital aktif dan toko fisik Alfamart [5]. Namun, dengan skala operasional dan transaksi harian yang masif, aplikasi rentan terhadap kendala teknis seperti kegagalan klaim voucher, respons aplikasi yang lambat, hingga error pada sistem poin yang dapat mengganggu *Customer Experience* (CX) [6]. Risiko kegagalan sistemik ini memperkuat pentingnya penerapan standar *Software Quality Assurance* (QA) yang ketat sebagai pilar operasional krusial di dalam perusahaan.

Kehadiran peran *Quality Assurance* (QA) menjadi sangat esensial dalam memastikan kelancaran operasional aplikasi, khususnya pada elemen promosi yang menjadi daya tarik utama pengguna. Kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) yang terjamin oleh proses pengujian (QA) akan mendukung efektivitas promosi penjualan (*sales promotion*), yang merupakan strategi utama perusahaan

dalam mempertahankan metrik retensi dan memicu minat beli ulang [7]. Mengingat vitalnya fungsi tersebut, pengujian perangkat lunak dalam siklus pengembangan (*Software Development Life Cycle/SDLC*), khususnya pada modul voucher dan promosi e-commerce, wajib dilakukan secara ketat untuk mendeteksi kecacatan (*bug*) sejak dini [8]. QA bertugas memastikan fungsionalitas algoritma diskon dan proses *checkout* berjalan tanpa hambatan, sehingga perusahaan terhindar dari risiko *churn* pengguna (berhentinya penggunaan aplikasi) maupun kerugian finansial.

Merespons urgensi industri serta kebutuhan pemenuhan kompetensi akademis untuk menjembatani teori dengan praktik *Agile* di lapangan, program magang dilaksanakan di PT Global Loyalty Indonesia sebagai *Intern Quality Assurance* pada divisi Product Operation Promo. Fokus utama pekerjaan mencakup analisis *Business Requirement Document* (BRD), pelaksanaan *black-box testing*, pengawalan rilis menyeluruh, hingga pelaporan *defect tracking* secara kolaboratif bersama tim *developer*. Laporan magang ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban akademis yang mendokumentasikan implementasi pengujian QA terhadap fitur-fitur promosi Alfragift serta aplikasi kemitraan, analisis penanganan *bug*, serta kontribusi yang diberikan dalam memastikan setiap kampanye promosi berstatus siap rilis (*production-ready*).

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang yang diselenggarakan pada PT Global Loyalty Indonesia ditujukan dengan maksud dan tujuan sebagai berikut:

### 1. Bagi Mahasiswa:

Sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Informatika di Universitas Multimedia Nusantara, mahasiswa diwajibkan untuk mengikuti program magang PRO-STEP pada tahun ketiga perkuliahan. Kegiatan magang ini harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan oleh universitas, dengan total durasi minimal 640 jam kerja. Setelah program magang selesai, kegiatan tersebut akan dikonversikan menjadi bobot sebesar 20 SKS untuk satu periode magang. Melalui program ini, mahasiswa diharapkan dapat memperoleh wawasan serta pengalaman praktis di dunia kerja, khususnya dalam penerapan ilmu Software Quality Assurance pada industri ritel digital. Pengalaman ini bertujuan untuk membantu mahasiswa beradaptasi lebih cepat dan memiliki kompetensi yang relevan ketika terjun ke lingkungan profesional.

## 2. Bagi Perusahaan:

Program magang yang diselenggarakan oleh perusahaan bertujuan untuk mendukung peningkatan kinerja serta mempercepat penyelesaian project yang sedang berjalan di divisi Product Operation. Pada periode magang ini, fokus utama divisi adalah mengawal kualitas rilis aplikasi belanja melalui integrasi berbagai mesin promosi berskala besar. Proses perombakan sistem dan penyelarasan fitur promosi membutuhkan pengujian kualitas (testing) yang sangat masif dan detail untuk menghindari adanya bug saat rilis. Keterbatasan waktu dan sumber daya (*manpower*) internal seringkali menjadi tantangan tersendiri. Oleh sebab itu, keberadaan karyawan magang berperan sebagai sumber daya tambahan yang esensial untuk membantu tim perusahaan melakukan validasi fungsional sistem promo agar aplikasi versi terbaru dapat diluncurkan sesuai dengan jadwal dan target bisnis yang telah ditentukan.

### 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Bagian ini menjelaskan secara rinci mengenai waktu pelaksanaan serta prosedur yang dijalankan selama kegiatan kerja magang di PT Global Loyalty Indonesia.

#### 1.3.1 Waktu dan Lokasi Pelaksanaan Kerja Magang

Kegiatan kerja magang dilaksanakan mulai tanggal 30 Januari 2026 hingga 31 Juli 2026. Durasi tersebut telah disesuaikan untuk memenuhi ketentuan akademik program PRO-STEP yang mensyaratkan minimal 640 jam kerja operasional di industri.

Jam kerja yang diterapkan oleh perusahaan bersifat fleksibel dengan durasi kerja efektif selama 8 jam per hari serta tambahan 1 jam waktu istirahat. Rincian jam operasional kerja mingguan disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Jam Kerja Operasional Mingguan Karyawan Magang

| Hari          | Jam Kerja                     | Jam Istirahat |
|---------------|-------------------------------|---------------|
| Senin – Kamis | 08.00 / 09.00 – 17.00 / 18.00 | 12.00 – 13.00 |
| Jumat         | 08.00 / 09.00 – 17.30 / 18.30 | 11.30 – 13.00 |

Jam kerja tersebut dapat menyesuaikan dengan kondisi operasional di

lapangan, seperti kebutuhan pengawalan rilis aplikasi, pelaksanaan rapat koordinasi lintas tim, serta penyesuaian waktu ibadah.

Selama pelaksanaan magang, keterlibatan aktif dilakukan dalam beberapa proyek pengujian utama di bawah divisi Product Operation Promo. Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai distribusi tugas dari awal hingga akhir periode magang, sebuah *Gantt Chart* yang merinci lini masa pengerjaan proyek serta aktivitas operasional lainnya telah disusun pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. *Gantt Chart* Pelaksanaan Kerja Magang (Februari – Juli 2026)

| No                                            | Aktivitas                                 | Waktu Pelaksanaan Kerja Magang |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|---|---|---|---|
|                                               |                                           | Feb                            |   |   |   | Mar |   |   |   | Apr |   |   |   | Mei |   |   |   | Jun |   |   |   | Jul |   |   |   |   |   |   |   |
|                                               |                                           | 1                              | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| <i>Onboarding &amp; Pemahaman Sistem</i>      |                                           |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
| 1                                             | Onboarding Intern                         |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
| 2                                             | Learn Promo Features                      |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
| <i>Analisis dan Eksekusi Pengujian Proyek</i> |                                           |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
| 3                                             | My Lawson Revamp (Android Testing)        |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
| 4                                             | My Lawson Promo                           |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
| 5                                             | Alfagift Full Cycle Rollout (iOS Testing) |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
| 6                                             | Penyusunan Dokumen Panduan Pengguna       |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
| 7                                             | Project promo My LAWSON                   |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
| <i>Pelaporan</i>                              |                                           |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |
| 8                                             | Penyusunan Laporan Akhir                  |                                |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |   |

Berdasarkan *Gantt Chart* tersebut, tugas dijalankan secara bertahap mulai dari pengenalan budaya kerja (*onboarding*), pendalaman logika bisnis promosi, eksekusi pengujian fungsional pada aplikasi Android *My Lawson Revamp*, pengawalan rilis menyeluruh (*Full Cycle Rollout*) versi 4.48 dan 4.49 pada platform iOS Alfagift, hingga validasi integrasi skema promosi baru (*Project promo My LAWSON*) dari sistem Alfagift menuju ekosistem aplikasi rekanan. Seluruh rangkaian aktivitas di atas dilakukan secara *Work From Office* (WFO). Adapun informasi detail perusahaan tempat pelaksanaan magang adalah sebagai berikut:

- **Nama Perusahaan** : PT Global Loyalty Indonesia

- **Alamat** : Alfa Tower, Lantai 29, Jl. Jalur Sutera Barat Kav. 7–9, Alam Sutera, Tangerang, 15143
- **Telepon** : (021) 80821510
- **Website** : <https://gli.id>
- **Departemen** : Product Operation
- **Posisi** : IT Quality Assurance Intern

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang di PT Global Loyalty Indonesia terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu pra-magang, pelaksanaan magang, dan pasca-magang.

#### 1. Tahap Pra-Magang

Tahap ini merupakan fase awal yang mencakup proses rekrutmen. Pencarian peluang magang, pengiriman *Curriculum Vitae* (CV), serta keikutsertaan dalam tahapan seleksi berupa psikotes dan wawancara dengan pihak *Human Resource* (HR) dan *user* dilakukan secara bertahap. Setelah pengumuman kelulusan dan penerimaan *Letter of Acceptance*, registrasi dilakukan pada portal PRO-STEP untuk memperoleh dokumen administratif yang diperlukan.

#### 2. Tahap Pelaksanaan Magang

Tahap ini merupakan inti kegiatan magang yang berlangsung selama kurang lebih 26 minggu. Pada minggu pertama dilakukan proses orientasi dan pengenalan perusahaan. Selanjutnya, tugas dijalankan sebagai *IT Quality Assurance* dengan fokus pada pengujian dan validasi fungsionalitas sistem promosi belanja.

Aktivitas pengujian dilakukan pada beberapa lingkungan, yaitu *staging*, *beta*, dan *production*. Adapun tugas utama yang dilakukan meliputi:

- Menyusun skenario pengujian berdasarkan dokumen kebutuhan bisnis (*Business Requirement Document*).
- Melakukan eksekusi skenario uji (*test case execution*) dan pelacakan rilis (*test run control*).

- Mengawal koordinasi perbaikan cacat aplikasi (*bug tracking*) bersama tim pengembang perangkat lunak.
- Memverifikasi parameter kecocokan perhitungan kalkulasi promosi pada aplikasi.
- Melaporkan dan melakukan pelacakan kesalahan sistem (*defect tracking*) melalui platform kolaborasi kerja.

### 3. Tahap Pasca-Magang

Tahap akhir dilakukan setelah ketentuan minimal jam kerja terpenuhi. Laporan akhir magang disusun dan diunggah ke portal PRO-STEP sebagai syarat mengikuti sidang. Laporan tersebut kemudian dipresentasikan dan dipertahankan di hadapan dosen penguji.

