

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya kemajuan teknologi informasi kini telah mengubah cara industri ritel dan *e-commerce* beroperasi. Jika dulu transaksi terbatas secara fisik, kini konsumen menuntut kepraktisan lewat aplikasi *mobile* maupun *website*. Perubahan perilaku ini melahirkan tren *omni-channel*, di mana toko *offline* dan platform *online* saling terintegrasi demi menciptakan pengalaman belanja yang lebih mulus. Bagi perusahaan, pergeseran tren ini jelas menjadi tantangan sekaligus membuka peluang emas untuk terus berinovasi demi memenangkan persaingan pasar. Di sisi lain, untuk menghadapi dinamika transformasi digital yang serba cepat tersebut, industri sangat membutuhkan ketersediaan sumber daya manusia yang adaptif, kompeten, dan siap kerja. Untuk menjawab seluruh permasalahan tersebut, diperlukan kolaborasi antara pemahaman teoretis akademis dan praktik profesional kerja. Keterlibatan langsung dalam operasional lapangan melalui praktik kerja secara nyata telah terbukti menjadi cara yang tepat dalam membangun profesionalisme, keterampilan teknis, serta kesiapan untuk menghadapi standar tinggi di dunia industri [1], [2], [3], [4], [5].

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *e-commerce* berbasis omni-channel di Indonesia adalah PT. Global Loyalty Indonesia. Perusahaan ini dikenal melalui aplikasi Alfagift yang merupakan platform digital untuk mendukung layanan belanja daring serta program loyalitas pelanggan dari Alfamart. Melalui aplikasi tersebut, pengguna dapat melakukan pembelian berbagai kebutuhan sehari-hari secara praktis dan efisien. Dalam menjalankan operasionalnya, PT. Global Loyalty Indonesia berfokus pada pengembangan perangkat lunak dan inovasi teknologi untuk memastikan kualitas layanan yang optimal bagi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan peran *Quality Assurance (QA)* dalam memastikan bahwa setiap fitur dan fungsi aplikasi dapat berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah

ditentukan. QA bertanggung jawab dalam melakukan pengujian sistem, identifikasi bug, serta memastikan kualitas aplikasi sebelum dirilis kepada pengguna. Dalam rangka mendukung proses pengembangan dan pengujian aplikasi, PT. Global Loyalty Indonesia membutuhkan dukungan sumber daya manusia tambahan, termasuk melalui program magang. Kehadiran mahasiswa magang sebagai *Quality Assurance* diharapkan dapat membantu tim dalam melakukan berbagai aktivitas pengujian seperti pembuatan skenario pengujian (*test scenario*), pelaksanaan testing, pelaporan bug (*bug reporting*), serta dokumentasi hasil pengujian. [6], [7]

Selain itu, dalam perspektif Sistem Informasi, kegiatan *Quality Assurance* tidak hanya berfokus pada proses pengujian, tetapi juga memastikan bahwa sistem yang dikembangkan telah memenuhi aspek kualitas perangkat lunak seperti *reliability*, *usability*, dan *functionality*. Oleh karena itu, penulis turut berkontribusi dalam memberikan solusi berupa penyusunan skenario pengujian yang terstruktur, pelaksanaan pengujian sistem secara sistematis, serta dokumentasi hasil pengujian yang dapat digunakan sebagai acuan dalam proses pengembangan selanjutnya. Solusi tersebut diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas sistem, meminimalisir kesalahan (*bug*), serta mendukung proses pengembangan aplikasi agar berjalan lebih efektif dan efisien. Semua solusi yang diberikan tersebut berada dalam ruang lingkup Sistem Informasi, khususnya dalam proses pengembangan dan pengujian perangkat lunak. [8]

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja

Dengan melaksanakan kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia, penulis memiliki kesempatan untuk memahami secara langsung dinamika kerja di lingkungan profesional, khususnya pada bidang *Quality Assurance* dalam pengembangan dan pengujian aplikasi berbasis digital.

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Maksud pelaksanaan kerja magang sebagai *Quality Assurance* di PT. Global Loyalty Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Menyelesaikan Program *PRO-STEP Career Acceleration Program Track 1*

Mengikuti dan menyelesaikan program kerja magang sebagai bagian dari kurikulum yang telah ditetapkan oleh institusi pendidikan guna memperoleh pengalaman kerja secara langsung di dunia industri.

2. Menerapkan Pengetahuan yang Telah Dipelajari selama Perkuliahan
Selama pelaksanaan kerja magang, penulis memiliki kesempatan untuk mengimplementasikan teori dan konsep yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja profesional, khususnya dalam bidang pengujian perangkat lunak dan sistem informasi.

3. Mengembangkan Keterampilan Teknis dan Non-Teknis
Melalui kegiatan kerja magang, penulis dapat mengembangkan keterampilan teknis seperti pembuatan test scenario, pelaksanaan testing, serta pelaporan bug, serta keterampilan non-teknis seperti kemampuan berpikir kritis, komunikasi, kerja sama tim, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan Kontribusi kepada Perusahaan

Penulis dapat berkontribusi dalam membantu proses pengujian aplikasi yang dilakukan oleh tim *Quality Assurance* guna memastikan bahwa produk yang dikembangkan telah sesuai dengan standar dan spesifikasi yang telah ditetapkan.

2. Mendukung Efisiensi Proses *Quality Assurance*

Dengan terlibat langsung dalam kegiatan pengujian, penulis membantu meningkatkan efisiensi proses kerja tim melalui pembuatan skenario pengujian (*test scenario*), pelaksanaan testing, identifikasi bug, serta dokumentasi hasil pengujian.

3. Meningkatkan Kualitas Sistem Informasi

Melalui kegiatan pengujian yang dilakukan, penulis turut berperan dalam memastikan bahwa sistem yang dikembangkan memiliki kualitas yang baik dari segi fungsionalitas, keandalan (*reliability*), dan kemudahan penggunaan (*usability*), sehingga dapat meminimalisir kesalahan serta meningkatkan kepuasan pengguna.

4. Memperoleh Pengalaman Kerja Profesional

Melalui kerja magang ini, penulis memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan industri, khususnya dalam bidang *Quality Assurance*, sehingga dapat meningkatkan kesiapan dalam menghadapi dunia kerja di masa yang akan datang.

1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja

Kegiatan kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia (Alfagift) dilaksanakan sebagai bagian dari program magang akademik yang ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara. Program ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa dalam lingkungan profesional. Pelaksanaan kerja magang berlangsung selama 6 (enam) bulan, terhitung sejak tanggal 30 Januari 2026 hingga 31 Juli 2026.

Selama pelaksanaan magang, sistem kerja yang diterapkan adalah *Work From Office (WFO)* secara penuh, dimana penulis diwajibkan untuk hadir secara langsung di kantor untuk melaksanakan pekerjaan serta melakukan presensi sesuai dengan ketentuan perusahaan. Jam kerja yang berlaku adalah dari hari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB, sesuai dengan kebijakan operasional perusahaan.

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

Waktu dan durasi pelaksanaan kerja magang telah disesuaikan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara, yaitu memenuhi minimal jumlah jam kerja yang telah ditentukan sebagai syarat pelaksanaan sidang magang.

Adapun informasi terkait pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut:

Perusahaan : PT. Global Loyalty Indonesia
Alamat : Alfa Tower, 29th Floor Jl. Jalur Sutera Barat, Kav.
7-9 Alam Sutera, Tangerang, 15143
Departemen : *Product Operations*
Jabatan : *Quality Assurance Intern*
Tanggal Pelaksanaan : 30 Januari 2026 – 31 Juli 2026
Jam Kerja : 08.00 WIB – 17.00 WIB
Sistem Kerja : *Work From Office (WFO)*

Pelaksanaan kegiatan kerja magang dimulai pada tanggal 30 Januari 2026 hingga 31 Juli 2026 dan dilakukan secara penuh di kantor pusat PT. Global Loyalty Indonesia yang berlokasi di Gedung Alfa Tower, Alam Sutera, Tangerang. Selama periode tersebut, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan operasional dan proyek yang berkaitan dengan proses Quality Assurance dalam pengujian aplikasi.

Jadwal pelaksanaan kegiatan magang secara garis besar dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Tabel 1. 1 Tabel Pelaksanaan Kegiatan Magang

No	Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		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
1	Onboarding For New Intern																												
2	Project request fitur 3pl untuk toko sapa & ds overload																												
3	Project In-house In-app Chat & Call di Aplikasi Alfagift dan APO																												
4	Rollout Testing dalam project [Production] Test run Full Cycle Rollout IOS V. 4.48																												
5	Project Automation Testing Alfagift Staging																												
6	Penysunan Laporan Magang																												

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Prosedur pelaksanaan kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia terdiri dari beberapa tahapan yang harus dilalui oleh penulis, yaitu tahap pra-magang, masa magang, dan setelah magang. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan magang berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan maupun institusi pendidikan.:

1.3.2.1 Prosedur Pra Magang

Prosedur pra-magang merupakan tahapan awal yang harus dilalui oleh penulis sebelum memulai kegiatan kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia. Adapun tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Penulis memperoleh informasi lowongan magang melalui kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak kampus, seperti *Career Day & Job Fair*.
- b. Penulis mengirimkan *Curriculum Vitae (CV)* dan Portofolio kepada PT. Global Loyalty Indonesia untuk melamar posisi sebagai Quality Assurance Intern.
- c. Perusahaan menghubungi penulis melalui pesan pribadi untuk memberikan informasi terkait proses seleksi magang.
- d. Penulis mengikuti beberapa tahapan seleksi yang terdiri dari *Psychotest*, *Human Capital Interview*, dan *User Interview*.
- e. Penulis menerima *Letter of Acceptance (LoA)* beserta deskripsi pekerjaan dari perusahaan.
- f. Penulis menyerahkan LoA dan dokumen pendukung kepada pihak penanggung magang kampus serta ketua program studi untuk mendapatkan persetujuan pelaksanaan kerja magang.

1.3.2.2 Prosedur Masa Magang

Prosedur masa magang merupakan tahapan pelaksanaan kegiatan kerja magang yang dilakukan oleh penulis selama berada di PT. Global Loyalty Indonesia. Adapun tahapan yang dilakukan sebagai berikut:

- a. Penulis melaksanakan kegiatan kerja magang sesuai dengan posisi dan deskripsi pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai *Quality Assurance Intern*.
- b. Selama periode magang, penulis bekerja di bawah bimbingan mentor dalam mengerjakan berbagai tugas dan proyek yang diberikan.
- c. Penulis terlibat dalam kegiatan pengujian aplikasi, mulai dari pembuatan skenario pengujian (*test scenario*), pelaksanaan testing, hingga pelaporan *bug* (*bug reporting*).
- d. Penulis melakukan dokumentasi terhadap hasil pengujian sebagai bagian dari proses *Quality Assurance*.
- e. Penulis mencatat aktivitas harian (*daily task*) sebagai bentuk laporan kegiatan selama masa kerja magang yang akan dilaporkan kepada pihak kampus.

1.3.2.3 Prosedur Setelah Magang

Prosedur setelah magang merupakan tahapan yang dilakukan oleh penulis setelah seluruh kegiatan kerja magang di PT. Global Loyalty Indonesia telah selesai dilaksanakan. Adapun tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Penulis menyusun laporan kerja magang berdasarkan seluruh kegiatan yang telah dilakukan selama periode magang.
- b. Penulis melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing dalam proses penyusunan laporan magang.
- c. Penulis melaksanakan sidang magang untuk mempresentasikan hasil kegiatan kerja magang yang telah dilakukan.