

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era transformasi digital yang terus berkembang, institusi keuangan menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah. Pada saat ini banyak nasabah yang lebih memilih melakukan aktivitas perbankan dikarenakan kemudahan dan dapat menghemat waktu. Menurut Marlina (2018) Kebutuhan nasabah saat ini sudah bergeser kepada pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan nasabah. Terkait hal tersebut, perbankan harus memiliki layanan *digital end to end*. Oleh karena itu PT Bank XYZ, sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabahnya. Salah satu inisiatif penting dalam rangka transformasi digital ini adalah pengembangan aplikasi Self Service Banking.

Self Service Banking (SSB) adalah aplikasi layanan mandiri perbankan terbaru yang terintegrasi dengan data pada KTP elektronik dari otomasi aktivitas pembukaan rekening Nasabah baru maupun Nasabah terdaftar pada Bank, penerbitan kartu debit, dan pengkinian data Nasabah dengan proses verifikasi 2FA (*two factor authentication*). Self Service Banking *Improvement* akan dilakukan & berdampak ke semua modul yang ada pada SSB DL, Branch dan Android sehingga dapat mempermudah team DBM / DL dalam melakukan perubahan fitur atau informasi yang nantinya digunakan dalam melayani nasabah.

Proses pengembangan aplikasi tidak hanya berhenti pada tahap desain dan *develop*, tetapi juga memerlukan pengujian yang ketat untuk memastikan bahwa

aplikasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pengujian aplikasi atau *software testing* adalah tahap yang sangat krusial dalam siklus hidup pengembangan perangkat lunak (*Software Development Life Cycle - SDLC*). Pengujian dapat menjadi alat ukur kualitas perangkat lunak yang sangat diperlukan sebelum sebuah perangkat lunak tersebut dirilis atau diluncurkan (Hasibuat et al., 2021). Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan (*defects*) sebelum aplikasi diluncurkan kepada publik.

Sebagai bagian dari tim IT Testing Management di PT Bank XYZ, saya berperan dalam melakukan pengujian terhadap aplikasi Self Service Banking. Proses pengujian ini melibatkan berbagai jenis *testing* seperti *user acceptance testing* (UAT) dan *system integration testing* (SIT). Melalui proses *testing* ini, diharapkan bahwa kedua aplikasi dapat berfungsi dengan baik, memberikan pengalaman pengguna yang optimal, dan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai bagaimana proses *testing* dan implementasi aplikasi dijalankan. Penelitian ini juga akan memberikan pandangan kritis tentang pentingnya pengujian dalam siklus pengembangan perangkat lunak dan bagaimana hal itu dapat mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam laporan PKL ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengujian yang dilakukan terhadap aplikasi Self Service Banking di PT Bank XYZ?
2. Apa saja jenis jenis pengujian yang diterapkan untuk memastikan kualitas aplikasi Self Service Banking?
3. Apa saja tantangan yang dihadapi selama proses pengujian aplikasi Self Service Banking, dan bagaimana solusi yang diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut?

1.3. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Memahami secara mendalam proses pengujian yang dilakukan terhadap aplikasi Self Service Banking di PT Bank XYZ.
2. Menganalisis berbagai jenis pengujian yang diterapkan guna memastikan kualitas aplikasi Self Service Banking.
3. Mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi selama proses pengujian aplikasi Self Service Banking, baik dari segi teknis maupun non-teknis. Selain itu, tujuannya juga adalah untuk menguraikan solusi yang diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut, termasuk langkah-langkah perbaikan dan optimalisasi yang dilakukan.

1.4. Manfaat/Kegunaan

1. Peningkatan Kualitas Aplikasi:
 - Pemahaman mendalam tentang proses pengujian dan jenis-jenis pengujian yang diterapkan membantu mengidentifikasi dan memperbaiki *bug* dan kesalahan secara lebih efektif, sehingga meningkatkan kualitas aplikasi Self Service Banking.

- Pengurangan risiko *defect* dan kesalahan meminimalkan gangguan dan meningkatkan kepuasan pengguna, mendorong loyalitas dan meningkatkan citra Bank XYZ.
 - Kinerja dan keandalan aplikasi yang lebih baik memastikan kelancaran operasi dan memaksimalkan produktivitas pengguna.
2. Pengambilan Keputusan Strategis yang Lebih Tepat:
- Para pemangku kepentingan mendapatkan informasi berharga tentang status aplikasi, tantangan yang dihadapi, dan solusi yang diterapkan, memungkinkan mereka membuat keputusan yang lebih tepat terkait strategi pengujian, pengembangan, dan perbaikan aplikasi.
 - Keputusan yang tepat dapat mengoptimalkan alokasi sumber daya, meminimalkan biaya, dan mempercepat pengembangan fitur baru.
 - Strategi yang efektif dapat meningkatkan daya saing Bank XYZ di era digital yang kompetitif.
3. Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Pengujian:
- Pemahaman yang lebih baik tentang proses pengujian dan jenis-jenis pengujian yang diterapkan membantu tim pengujian bekerja lebih cerdas dan efisien.
 - Identifikasi yang lebih cepat dan akurat terhadap *defect* dan kesalahan mengurangi durasi waktu pengujian dan menghemat sumber daya.
 - Deteksi *defect* dan kesalahan yang lebih efektif meminimalkan risiko kelalaian dan meningkatkan kualitas keseluruhan aplikasi.
4. Manfaat Tambahan:

- Laporan pengujian yang komprehensif dapat digunakan sebagai bahan edukasi dan pelatihan bagi *staff* Bank XYZ, meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang pentingnya pengujian aplikasi.
- Dokumentasi yang jelas tentang proses pengujian dan hasil pengujian dapat menjadi acuan berharga untuk proyek pengembangan aplikasi di masa depan.
- Laporan pengujian yang transparan dan akuntabel membangun kepercayaan dan meningkatkan citra Bank XYZ sebagai perusahaan yang berkomitmen terhadap kualitas dan keandalan.