



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank BCA mempunyai divisi khusus menangani masalah *customer service* yaitu Halo BCA yang dibutuhkan pada saat ada *problem* pada transaksi perbankan. Dengan *customer* yang puas dengan layanan Bank BCA, maka akan lebih banyak *customer* yang akan menggunakan layanan dari Bank BCA.

Dalam menangani masalah *customer*, Halo BCA menggunakan aplikasi *Dynamic CRM*. *Dynamic CRM* adalah aplikasi keluaran Microsoft yang digunakan khusus untuk perusahaan *customer service*, konten aplikasi tersebut berisikan seluruh data pribadi dari pengguna jasa Bank BCA.

Halo BCA sendiri memiliki beberapa layanan yang digunakan untuk menunjang kebutuhan *Customer* seperti layanan umum, kartu kredit, cicilan, *video call*, *video banking*, kriminal, dan prioritas. Untuk mendukung semua layanan tersebut dibutuhkan.

Divisi OSS (*Operation Support System*) adalah tempat dimana penulis diletakan pada Halo BCA fungsi utama divisi tersebut adalah menangani seluruh masalah dari layanan Halo BCA yang ada. Layanan *Video Banking* adalah layanan proses pembuatan rekening melalui mesin yang tersedia di *mall* tertentu. Penulis diletakan pada layanan *Video Banking* karena layanan ini masih dalam tahap pengembangan.

Pada praktik kerja magang ini penulis membuat aplikasi *form customer experience* untuk membantuk divisi *video banking* dalam melakukan pengisian *form customer experience* yang bertujuan mengumpulkan masukan dan saran dari *customer* agar layanan *video banking* dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Program kerja magang yang ditujukan kepada mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara diharapkan dapat membuahkan hasil yang baik kepada mahasiswa, kampus, dan perusahaan terkait. Berikut adalah beberapa tujuan dari praktik kerja magang:

Tujuan terhadap penulis:

1. Mengembangkan pengetahuan mahasiswa dalam bidang pengembangan *software* pada dunia kerja.
2. Mengaplikasikan ilmu yang dimiliki mahasiswa untuk diterapkan di dunia kerja.
3. Memperluas koneksi dan jaringan mahasiswa.
4. Memberikan pengalaman kerja (jam terbang) kepada mahasiswa.

Tujuan terhadap Halo BCA:

1. Membantu Halo BCA menyimpan data *customer experience* dengan baik.
2. Membantu Halo BCA dalam mempersingkat waktu transaksi pengisian *Customer Experience*.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis memulai kerja magang pada periode 22 Juli 2015 sampai dengan 12 Oktober 2015, dengan hari aktif kerja Senin sampai Sabtu. Kerja magang dimulai dari pukul 08.00 WIB sampai 17.00 WIB di kantor Halo BCA, BSD.

Tabel 1.1 *Timeline* pengerjaan

| Aktivitas | Juli | | | | Agustus | | | | | September | | | | Oktober | | | | November | | | |
|---------------------------|------|---|---|---|---------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Pengenalan Sistem | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Requirement meeting | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| User Requirement Analisis | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengerjaan Software | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| Pengetesan Software | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| Penyerahan Software | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan kerja magang, penulis mengikuti prosedur yang biasa dijalankan oleh pihak perusahaan dan pihak kampus (*Standard Operating Procedure*). Berikut adalah prosedur yang diikuti penulis dalam proses mata kuliah ini:

a) Tahap Pengajuan

Prosedur pengajuan kerja magang yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengirim CV kepada Halo BCA. Penulis mengirim CV melalui *email*.
2. Setelah tiga hari, penulis dihubungi oleh Halo BCA melalui SMS oleh sekretaris *Head Of* Halo BCA untuk menghadiri wawancara yang diadakan di kantor Halo BCA *Site* BSD.
3. Setelah melewati tes wawancara, penulis dijelaskan mengenai kontrak kerja dan penempatan proyek yang penulis akan ditempatkan.
4. Penulis kemudian dikabarkan untuk langsung mulai bekerja pada minggu berikutnya di kantor Halo BCA *Site* BSD.
5. Penulis mendapat surat bukti penerimaan kerja magang dari Halo BCA yang nantinya akan diberikan ke BAAK.

6. Penulis memberikan surat bukti penerimaan kerja magang ke BAAK dan penulis mendapatkan *Form Kerja Magang* yang berisikan Kartu Kerja Magang, Kehadiran Kerja Magang, Laporan Realisasi Kerja Magang, Penilaian Kerja Magang, dan Tanda Terima Penyerahan Laporan Kerja Magang.
7. Pada saat bekerja, *supervisor* penulis adalah *subject matter expert* dari proyek tersebut. Segala bimbingan penulis dapatkan dari *subject matter expert* dan rekan-rekan penulis di kantor

b) Tahap Akhir

1. Seusai kerja magang, penulis menuangkan pengalaman yang didapat selama kerja magang di Halo BCA dalam bentuk laporan kerja magang.
2. Laporan kerja yang disusun penulis harus sesuai dengan format dan struktur yang telah ditentukan oleh Universitas Multimedia Nusantara.
3. Penulis menyerahkan *Form Kerja Magang* ke supervisor untuk diisi sesuai apa yang diminta di *form* tersebut.
4. *Form Kerja Magang* ditandatangani dan dicap sebagai bukti resmi dari perusahaan Halo BCA.
5. Penulis menyerahkan kembali *Form Kerja Magang* yang sudah diisi ke BAAK.