

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peranan dari teknologi informasi di era digitalisasi yang kerap berkembang ini sudah tidak lagi asing di dalam kehidupan sehari-hari[1]. Perkembangan dapat terus dirasakan tidak hanya dalam kehidupan sehari-hari, namun juga hampir pada semua sektor-sektor industri. Perkembangan ini menonjol terutama dalam industri perbankan, dimana pertumbuhan teknologi informasi dan inovasi yang berpusat pada internal perbankan, sekarang telah merambah secara industri ke sisi konsumen atau yang disebut dengan nasabah[2]. Berbagai kemajuan dari teknologi informasi juga sudah diadopsi oleh banyak lembaga perbankan [3]. Industri perbankan merupakan industri yang memiliki persaingan yang kuat, dimana setiap perusahaan dalam industri perbankan berlomba-lomba agar dapat menjadi yang terunggul. Penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu faktor kunci yang dapat mendukung perusahaan perbankan dalam mencapai tingkat produktivitas yang efisien dan efektif. PT Bank XYZ, menyadari bahwa peranan unit *Operation & IT Management Office Officer* dalam perusahaan sangat essential agar dapat mengoptimalkan penerapan teknologi informasi pada dimensi operasional bank dan agar dapat bersaing dengan kompetitor-kompetitor dalam era digitalisasi yang kompetitif.

*Operation & IT Management Office Officer* memiliki peranan dan tanggung jawab yang penting dalam manajemen operasional TI pada PT Bank XYZ. Peran utama yang dilakukan oleh unit *Operation & IT Management Office Officer* adalah untuk secara tidak langsung maupun langsung melakukan pengawasan (*overview*), merencanakan strategi, pengontrolan dalam berbagai aspek teknologi informasi pada PT Bank XYZ. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap peranan unit *Operation & IT Management Office Officer* dalam melakukan pengukuhan produktivitas PT Bank XYZ.

Produktivitas dalam sektor industri perbankan merupakan ujung tombak yang menjadi salah satu kunci dalam mempertahankan eksistensi perusahaan dalam jangka panjang dan meningkatkan profitabilitas [4]. Perusahaan yang ideal akan memberitakan perhatian yang khusus pada tingkat produktivitas agar dapat mempertahankan posisinya dan tetap optimal dalam berbagai kondisi[5]. Dengan demikian, untuk mendalami produktivitas perusahaan, diperlukannya pengukuran produktivitas.

Pengukuran produktivitas adalah langkah yang krusial untuk dilakukan dalam menguji sejauh mana teknologi informasi memberikan perubahan dan dampak pada kesuksesan operasional terutama pada sektor industri bank. Perusahaan akan mendapatkan gambaran terperinci mengenai kinerja yang dilakukan [4]. Perusahaan juga dapat memonitor dan mengontrol kinerja secara terstruktur, serta membandingkannya dengan angka produktivitas lain pada hari, bulan, ataupun tahun tertentu (pengukuran produktivitas berdasarkan parameter yang telah ditetapkan). Secara keseluruhan, pengukuran produktivitas ini dapat mendiagnosa permasalahan (*errors*) yang terdapat dan mencari solusi alternatif perbaikan adanya bantuan pengukuran produktivitas [4]. Pada PT Bank XYZ, pengukuran produktivitas dilakukan oleh para Operation & IT Management Office Officer, untuk memahami secara mendalam mengenai efektivitas dan efisiensi dari berbagai unit bisnis pada PT Bank XYZ.

Dengan mendalami proses kerja dan peranan Operation & IT Management Office Officer dalam analisa pengukuran produktivitas pada PT Bank XYZ, perusahaan akan mendapatkan gambaran ataupun evaluasi mengenai keberhasilan dalam mengimplementasikan unit yang bertanggung jawab pada pengelolaan dan operasional teknologi informasi (TI) perusahaan. PT Bank XYZ juga dapat mengidentifikasi dan memprediksi area yang memiliki anomalies dan berkemungkinan untuk dikembangkan ataupun dapat diinovasi dan dimodifikasikan demi meningkatkan mutu unit/area tersebut. Secara keseluruhan, dengan memahami Operation & IT Management Office Officer, perusahaan secara langsung maupun bertahap akan mengoptimalkan penggunaan TI agar dapat

menjanjikan kesuksesan dalam meraih tujuan dan memenuhi visi misi dari perusahaan.

Demikian laporan ini dibuat untuk memberikan pemahaman mengenai seluk beluk dari bagaimana peranan Operation & IT Management Office Officer dalam menganalisa pengukuran produktivitas dapat memberikan dampak kemajuan ataupun meningkatkan daya saing PT Bank XYZ dalam persaingan pasar perbankan yang kompetitif dan akan selalu mendorong perusahaan untuk berinovasi, memberikan nilai yang unggul bagi nasabah, serta operasional yang lebih efisien, dimana ini menjadi sebuah jaminan yang dapat memposisikan perusahaan pada tingkat yang didambakan (terunggul/top of the chain) atau sekalipun salah langkah dalam proses dapat menjerumuskan perusahaan kepada kerugian. Pada tahun 2008 ditandai sebagai tahun rebranding (mengganti nama bank) dengan adanya Akta No.38 tanggal 28 Mei 2008. Tahun ini juga merupakan tahun dimana langkah besar diambil oleh PT Bank XYZ, adanya penggabungan atau merger yang terjadi antara PT Bank XYZ dan Lippo Bank [4]. Dengan adanya merger bersama dengan Lippo Bank dan akuisisi dari XYZ Group yang bergerak secara global (international), terbukalah jaringan koneksi yang luas antara PT Bank XYZ dalam regional ASEAN.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

### **1.2.1 Maksud Kerja Magang**

Adapun maksud dari kerja magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) yang berlangsung selama kurang lebih 5 bulan pada PT Bank XYZ sebagai *Operation & IT Management Office Officer* adalah sebagai persyaratan kelulusan strata 1 jurusan Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara, dimana kerja magang MBKM dapat dikonversikan menjadi 20 sks. Para peserta magang (mahasiswa minimal semester 5) diharapkan dapat terjun langsung ke dalam dunia pekerjaan, dengan mengaplikasikan pengetahuan dan skills yang dimilikinya. Mahasiswa juga dituntut untuk menggali ilmu, pengalaman, dan memperluas koneksi secara maksimal dan seoptimal mungkin agar dapat menjadi

bekal ilmu untuk menempuh jenjang dunia pekerjaan yang mendatang. Selain maksud tersebut, kerja magang ini juga dijalankan untuk memberikan keuntungan tidak hanya kepada pihak peserta, namun juga kepada perusahaan. Potensi dan inovasi yang dibawakan oleh para peserta magang, semangat yang membara untuk mendapatkan pengalaman kerja, serta keadaan *fresh minded* memosisikan para peserta magang dalam keadaan kinerja sedikit unggul, dimana dengan demikian para peserta magang dapat memberikan solusi dan mengatasi masalah dari perspektif yang kasat mata bagi perusahaan.

### 1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Terdapat beberapa tujuan pelaksanaan kerja magang pada PT Bank XYZ yang akan diperoleh oleh mahasiswa, diantaranya:

1. Pengalaman bekerja sebagai *Operation & IT Management Office Officer* dalam dunia perbankan.
2. Melatih *interpersonal* dan *soft skills* dalam keseharian berinteraksi dan berkoordinasi dengan rekan kerja dan unit kerja yang berbeda-beda.
3. Meningkatkan *presentation skill* dan kepercayaan diri.
4. Kompetensi interpersonal skill untuk berkomunikasi dalam organisasi.
5. Meningkatkan kemampuan dalam mengolah dan menyajikan data dalam sebuah laporan.
6. Memperdalam ilmu mengenai perbankan dan secara mendalam memahami proses bisnis yang berlangsung melalui pengerjaan proyek.
7. Memperluas dan membangun relasi dalam dunia pekerjaan.
8. Menambah ilmu mengenai *data processing*, *data visualization*, dan *data analytics* dari sudut pandang perbankan.
9. Peningkatan pada peran Mahasiswa dan Perguruan tinggi dalam pembangunan nasional.
10. Mendapatkan konversi atau pengakuan kredit sebesar 20 SKS.
11. Memperoleh sertifikasi dari program.
12. Mendapatkan dana hidup bulanan.

Tujuan pelaksanaan kerja magang yang diperoleh oleh PT Bank XYZ, diantaranya:

1. Bantuan dalam menjalankan proses pengukuhan metode pengukuran produktivitas pada unit kerja Proofing, Rekonsiliasi dan Custody Operations.
2. Adanya pandangan atau perspektif dalam bentuk *innovation* ataupun *solution* dari para peserta magang yang dapat dijadikan masukan ataupun catatan informatif bagi perkembangan perusahaan.
3. Laporan yang dapat dijadikan masukan ataupun acuan dalam perubahan dan perkembangan sistem.
4. Penilaian dari para peserta magang yang dapat dijadikan sebagai evaluasi perusahaan.

### **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang**

Program Magang Merdeka pada PT Bank XYZ berlangsung pada tanggal 16 Februari 2023 - 30 Juni 2023. Dimana untuk tanggal dan hari-hari biasa PT Bank XYZ menerapkan 5 hari kerja dari kantor (*full days from office*) dengan menetapkan jam masuk pekerjaan pada pukul 8:30 WIB, waktu istirahat berdurasi 1 jam dari pukul 12:00 WIB - 13:00 WIB, dan waktu berakhirnya pekerjaan pada pukul 17:30 WIB. Waktu berakhirnya pekerjaan dapat berubah dikarenakan adanya pekerjaan yang harus diselesaikan, terkadang dapat mencapai 18:00 WIB maupun 18:30 WIB. Hari libur pada PT Bank XYZ mengikuti bank sentral yaitu Bank Indonesia (BI). Berikut merupakan daftar hari libur dan cuti bersama yang dijalankan oleh PT Bank XYZ:

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Tabel 1. 1 Daftar Hari Libur &amp; Cuti

Hari Libur & Cuti Bersama	
Tanggal	Hari Libur & Cuti
03/22/2023	Hari raya nyepi
03/23/2023	Hari raya nyepi
04/07/2023	Wafat Isa Almasih
04/21/2023	Cuti Bersama Idul Fitri
04/22/2023	Idul Fitri
04/23/2023	Idul Fitri
04/24/2023	Cuti Bersama Idul Fitri
04/25/2023	Cuti Bersama Idul Fitri
04/26/2023	Cuti Bersama Idul Fitri
05/01/2023	Hari Buruh
05/18/2023	Kenaikan Isa Almasih
06/01/2023	Hari Pancasila
06/02/2023	Cuti Bersama Waisak
06/04/2023	Hari Waisak
06/29/2023	Idul Adha

Waktu yang ditetapkan ini juga berubah pada bulan Ramadhan, dimana jam masuk pekerjaan berubah menjadi 7:30-8:00 WIB dan jam berakhirnya pekerjaan pada pukul 16:00-16:30 WIB. Untuk memenuhi persyaratan dan ketentuan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), periode pelaksanaan magang (total waktu akumulasi) harus mencapai 800 jam. Lokasi PT Bank XYZ bertempat di Gedung Griya Niaga 2 Lt.GF, Jl. K.H.Wahid Hasyim Blok B4 No. 3 Sektor 7. Tangerang, Banten, Indonesia. Berikut merupakan susunan *timeline* yang

memperlihatkan gambaran mengenai susunan kegiatan magang pada PT Bank XYZ :

Tabel 1. 2 Timeline Kegiatan Magang

No.	Pekerjaan	Februari		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Orientasi Lingkungan Perusahaan	■																	
2	On-site Training & Pelatihan LOG PT Bank XYZ			■	■	■	■	■	■										
3	Mengerjakan Proyek Utama Unit A	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
4	Melaporkan Proyek Utama Unit A						■				■								
5	Mengerjakan Proyek Utama Unit B			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
6	Melaporkan Proyek Utama Unit B													■					
7	Mengerjakan Proyek Utama Unit C				■	■	■	■											
8	Melaporkan Proyek Utama Unit C								■										
9	Mengerjakan Proyek Unit D									■	■	■	■						
10	Melaporkan Proyek Unit D												■						
11	Mengerjakan Proyek Unit E													■	■	■	■		
12	Melaporkan Proyek Unit E																■		
13	Check-point (Weekly Update)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
14	Final Presentation Preparation																■	■	■
15	Final Presentation																		■

### 1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Terdapat 3 bagian utama yang terdapat dalam prosedur pelaksanaan kerja magang, yaitu:

#### 1.3.2.1 Pra-Magang

Prosedur yang terdapat sebelum berlangsungnya kerja magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) dikenal sebagai prosedur atau tahapan Pra-Magang. Prosedur Pra-Magang memiliki jalur tersendiri dan sangat berbeda dengan kegiatan magang dan Pasca-Magang, dimana kegiatan Pra-Magang ini lebih detail menjelaskan bagian awal tahapan awal seperti pencarian informasi tempat magang hingga pemilihan tempat, registrasi, proses seleksi, dan penerimaan. Berikut merupakan beberapa tahapan yang berlangsung dalam prosedur Pra-Magang:

- 1) Dalam awalan proses Pra-Magang, mahasiswa tentunya harus mencari informasi mengenai kegiatan kerja magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). Dalam tahapan ini, mahasiswa juga terlebih dahulu harus melakukan registrasi atau pendaftaran melalui website. Pendaftaran yang dilakukan memerlukan berbagai berkas dan informasi untuk melengkapi persyaratan seleksi administratif dan akademik.
- 2) Mahasiswa juga harus mempersiapkan dokumen-dokumen wajib seperti:
  - CV (*Curriculum Vitae*)
  - Transkrip Nilai
  - Surat Rekomendasi
  - Surat Persyaratan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM)
  - Foto / *scan* KTPAdapun dokumen opsional yang dapat diunggah oleh mahasiswa, yaitu:
  - Sertifikat Pengalaman Organisasi
- 3) Mahasiswa selanjutnya dapat memilih perusahaan yang terdaftar pada website kampus merdeka dan membuka lowongan pekerjaan sesuai dengan bidang studi dan *job specification* yang diinginkan mahasiswa.
- 4) Mahasiswa mendaftarkan diri pada PT Bank XYZ yang membuka lowongan pekerjaan dengan posisi *Operation & IT Management Office Officer & Arjuna Project Intern*.
- 5) Mahasiswa dinyatakan lolos tahap pendaftaran pada posisi *Operation & IT Management Office Officer* di tanggal 19 Januari 2023 melalui telepon dari HR dan diundang untuk mengikuti wawancara bersama HR dan calon mentor pada tanggal 20 Januari 2023.
- 6) Setelah wawancara, adapun tahapan *online testing* yang dilakukan pada tanggal 24 Januari 2023.

- 7) Pada tanggal 25 Januari mahasiswa dinyatakan lolos tahap seleksi secara keseluruhan dan menanti tawaran/*offering* resmi melalui website yang dikirimkan pada tanggal 6 Februari 2023.

### 1.3.2.2 Kegiatan Magang Merdeka

Dengan berakhirnya prosedur Pra-Magang, maka dimulailah orientasi dari kegiatan kerja magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). Kegiatan ini merupakan kegiatan inti yang dilakukan para peserta kerja magang, dimana seluruh kegiatan dan proses yang berlangsung selama masa kegiatan magang MBKM. Kegiatan MBKM secara resmi dimulai pada tanggal 16 Februari 2023 hingga 30 Juni 2023. Penulis merupakan koordinator tunjukkan dan salah satu anggota dari *Operation & IT Management Office Officer* yang beranggota total 4 mahasiswa dari kampus yang beragam.

Tabel 1. 3 Tanggung Jawab Tim Intern

Tanggung Jawab <i>Operation &amp; IT Management Office Officer</i>	
No.	Tanggung Jawab
1.	Melakukan pengolahan data pada unit kerja Sub-Direktorat Operations.
2.	Melakukan business analysis terkait proses kerja dalam unit operations terkait.
3.	Menyuguhkan proposal <i>process improvement</i> dari hasil analisa dan pengamatan di lapangan.

Tugas utama dalam posisi *Operation & IT Management Office Officer* adalah pengukuhan metoda pengukuran *productivity* dan validasi proses yang terdapat pada proses kerja dari Unit Kerja Sub-Direktorat Operations. Adapun tanggung jawab utama dari tim yang tertera pada *job description* resmi pada

Table 1.3. Kegiatan kerja magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) pada PT Bank XYZ berlangsung secara *full offline*, dengan jadwal yang telah dijabarkan pada sub-bab Waktu Pelaksanaan Kerja Magang. Terdapat 2 (dua) sistem pelatihan atau *training* yang disediakan oleh PT Bank XYZ bagi para intern, yaitu melalui *on-site training* yang berisikan materi, lalu disampaikan oleh lansung oleh mentor (presentasi) maupun secara lisan dan materi lengkap (asesmen dan games) pada aplikasi LOG yang telah disediakan oleh PT Bank XYZ. Terdapat 85 modul yang wajib dikerjakan pada aplikasi LOG oleh para intern. Dari total 85 modul, terdapat 3 bagian, 65 modul merupakan bagian dari *Mandatory Certification Program*, 10 modul merupakan bagian dari pengenalan (*introduction*) *Welcome to PT Bank XYZ Future City!*, dan 6 module terakhir berada pada bagian *Digital, Data, Design (3D)* 101.

Dalam PT Bank XYZ, posisi *Operation & IT Management Office Office* diberikan tanggung jawab melakukan pengolahan data pada unit kerja Sub-Direktorat Operations yang terdiri dari unit Proofing, Rekonsiliasi dan Custody Operations. Perusahaan mengolah data dengan menggunakan Microsoft Excel dan memvisualisasikan data dengan gabungan antara Microsoft Excel dan Tableau. Proyek ini dilakukan dan dibagi antara para intern, para intern juga mendapatkan beberapa tambahan proyek yang dilakukan pada unit yang berbeda, namun tidak menjadi *main objective*. Pengerjaan proyek berlangsung dari pertengahan Februari hingga Juni akhir. Update yang dilakukan pada para intern dilakukan *daily* dalam bentuk laporan kepada mentor dan *head* divisi melalui *chat* via WhatsApp ataupun update secara *face-to-face* bersama mentor dan *head* divisi. Adapun *weekly* update dalam bentuk presentasi maupun lisan yang dilakukan oleh tim *Operation & IT Management Office Officer* setiap Jumat atau juga dikenal sebagai *check-point*, sebagai bentuk *recap* dari pekerjaan mingguan. Hasil pekerjaan yang telah dijalankan per minggunya akan selalu diupdate kepada mentor dan *OIT Management Office Head* setiap hari Jumat, dengan demikian progress dapat selalu dipantau dan anomali pada pekerjaan ataupun *error* pada proses dapat terlihat secara rinci. Adapun kegiatan dalam PT

Bank XYZ yang bersifat wajib (*mandatory*), yaitu kegiatan *Opening* atau *Kick-off*, *Team Building*, dan Pelepasan Intern.



Gambar 1. 1 Kegiatan *Opening* PT Bank XYZ

Gambar 1.1 merupakan foto kegiatan *Opening* atau *Kick-off* kerja magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) pada PT Bank XYZ yang diadakan pada tanggal resmi mulainya kerja magang MBKM, yaitu pada tanggal 16 Februari 2022. Pembukaan ini dihadiri oleh kurang lebih 90 peserta dari total 100 peserta kegiatan kerja magang MBKM yang diterima pada PT Bank XYZ. Tidak hanya itu, terdapat juga kegiatan *Team Building* yang dinamakan GALAKSEE (Sesi Gathering dan Kolaborasi Dengan Mentee). Acara *Team Building* dapat dilihat pada Gambar 1.2, acara diselenggarakan oleh Kampus Merdeka PT Bank XYZ Batch 4. Acara ini diharapkan dapat mempererat hubungan antar Mentee sekaligus menanamkan nilai-nilai PT Bank XYZ yaitu *Enabling Talent, Passion, Integrity & Accountability, Collaboration, Costumer Centricity*.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



Gambar 1. 2 Team Building PT Bank XYZ

Terdapat juga kegiatan *non-mandatory* atau kegiatan yang tidak wajib, yaitu seperti *Team Lunch* dan BERNIAGA (Buka Bersama TCI Batch 4 PT Bank XYZ). Kegiatan ini bertujuan untuk mempererat tali silaturahmi antara rekan kerja dalam tim dan para intern Kampus Merdeka. Pada Gambar 1.3, *Operation & IT Management Office Officer* dari kerja magang MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) pada PT Bank XYZ dengan keseluruhan tim OIT Management Office melakukan kegiatan makan siang dan silaturahmi. Kegiatan ini diadakan sebulan sekali, dengan tujuan untuk mempererat hubungan sesama *staff* tim.



Gambar 1. 3 OIT Management Office Team Lunch



Gambar 1. 4 Kegiatan BERNIAGA

### 1.3.2.3 Pasca-Magang

Prosedur Pasca-Magang merupakan tahap akhir yang dijalankan oleh peserta magang sehabis menyelesaikan masa kerja magang MBKM. Dimana pada tahapan akhir ini, peserta magang diharuskan untuk membuat dan mengumpulkan laporan program praktek kerja, *exit clearance form*, dan *feedback form*. Laporan yang dibuat pada tahap akhir ini disusun dengan format yang sudah ditentukan oleh Universitas Multimedia Nusantara,

nantinya laporan akan dikumpulkan pada website Kampus Merdeka dan Merdeka UMN.

