



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.

LAPORAN KERJA MAGANG
PERANAN *SERVICE DESK* TIER 1 PADA
PT BANK BUKOPIN TBK



Nama : Wisnu Satyagraha
NIM : 11110310008
Fakultas : Teknologi Informasi dan Komunikasi
Program Studi : Sistem Informasi

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

GADING SERPONG

2014

PERSETUJUAN LAPORAN KERJA MAGANG
PERANAN *SERVICE DESK* TIER 1 PADA
PT BANK BUKOPIN TBK

Oleh

Nama : Wisnu Satyagraha

NIM : 11110310008

Fakultas : ICT

Program Studi : Sistem Informasi

Gading Serpong, 8 Oktober 2014

Pembimbing

Martinus Raditia Sigit Surendra S.T., M.T.I.

Mengetahui :

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Wira Munggana, S.Si, M.Sc

**PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG
PERANAN *SERVICE DESK* TIER 1 PADA
PT BANK BUKOPIN TBK**

Oleh

Nama : Wisnu Satyagraha
NIM : 11110310008
Fakultas : Teknologi Informasi dan Komunikasi
Program Studi : Sistem Informasi

Gading Serpong, 22 Oktober 2014

Pembimbing

Penguji

Martinus Raditia Sigit Surendra S.T., M.T.I.

Yustinus Eko Soelistio, S. Kom., M.M.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Mengetahui :

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Wira Munggana, S.Si, M.Sc

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan Laporan Kerja Magang

Dengan ini saya :

Nama : Wisnu Satyagraha

NIM : 11110310008

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktek kerja magang :

Nama Perusahaan : PT Bank Bukopin

Divisi : DOTI

Alamat : Jalan MT Haryono Kav 50 - 51

Periode Magang : 1 Juli 2014 – 12 September 2014

Pembimbing Lapangan : Rendy Erlangga

Laporan kerja magang merupakan hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan dalam Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti menemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata ,kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Gading Serpong, 8 Oktober 2014

Wisnu Satyagraha

PERANAN *SERVICE DESK* TIER 1 PADA PT BANK BUKOPIN ABSTRAK

Oleh : Wisnu Satyagraha

Kegiatan kerja magang yang dilaksanakan di PT Bank Bukopin pada departemen Divisi Operasional Teknologi Informasi (DOTI) selama 40 hari kerja menjadi sebuah pengalaman yang berharga bagi penulis karena selama bekerja magang di Bank Bukopin, penulis mendapatkan banyak sekali ilmu-ilmu baru serta pengalaman-pengalaman baru yang dapat menambah nilai serta kualitas diri. Sehingga, pengetahuan serta pengalaman yang didapatkan tersebut dapat berguna untuk masa depan.

Setiap pekerjaan tentunya memiliki kesulitan serta hambatan tersendiri. Namun, sebagai orang yang memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan, hambatan itu harus dapat diatasi agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Selama masa kerja magang, Tier 1 adalah divisi yang menerima *service request* dari pengguna apabila mengalami kesulitan menggunakan *software*. Adapun kendala yang dihadapi di Tier 1 bisa dikatakan cukup banyak. Namun, hal itu dapat diatasi dengan baik. Salah satu kendala yang sering dihadapi pengguna adalah *id* pengguna tidak bisa *login* sehingga pengguna tidak dapat login dalam menggunakan *software* bukopin. Walaupun terdapat kendala, anak magang di Tier 1 tetap dibantu oleh pembimbing lapangan yang senantiasa membantu, menjelaskan, serta berbagi pengalaman. Selain magang di tier 1, penulis menambahkan analisis terhadap *service desk* dengan menggunakan *framework* ITIL. Service desk di PT Bank Bukopin telah memenuhi syarat ITIL.

Kata kunci : Service desk.

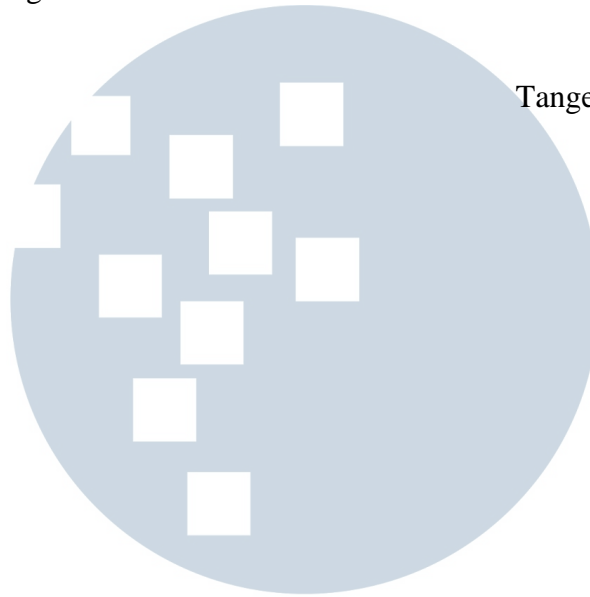
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini tepat pada waktunya. Laporan magang ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik berkat adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- 1) Bapak Dwi Joko Hermawan selaku kepala DOTI PT Bank Bukopin yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kerja magang di PT Bank Bukopin.
- 2) Bapak Wira Mungguna selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi atas dukungan yang diberikan selama proses pembuatan laporan magang.
- 3) Bapak Martinus Raditia Sigit Surendra selaku pembimbing yang selalu memberikan arahan serta nasihat selama proses pembuatan laporan magang.
- 4) Bapak Adhitya Indra Gunawan selaku *supervisor* dan pembimbing lapangan atas kesabaran dan kesediaannya dalam membimbing penulis serta atas ilmu, pengalaman dan waktu yang diberikan selama kegiatan kerja magang.
- 5) Mas Rendy selaku pembimbing lapangan atas kesabaran dan kesediaannya dalam membimbing penulis serta atas ilmu, pengalaman dan waktu yang diberikan selama kegiatan kerja magang.
- 6) Mas Wasisno, Mba Giska, Mas Dodi, Mas Dimas, Mas Rival, Mas Rony, Mba Dewi S Mba Dewi P, Mba Tia, Mas Reza selaku rekan kerja, teman, dan senior di Bank Bukopin atas kerja sama, bantuan, serta dukungan yang diberikan selama kerja magang berlangsung.
- 6) Keluarga, khususnya Ibu, Bapak dan Kakak atas segala motivasi dan doa yang diberikan.
- 7) Senior, junior, dan teman-teman atas motivasi dan semangat yang diberikan kepada penulis.
- 8) Kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak guna perbaikan laporan magang ini. Selain itu, penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Tangerang, 8 Oktober 2014



Wisnu Satyagraha

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN LAPORAN LAPORAN KERJA MAGANG	i
PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang	2
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	2
1.3.1 Waktu dan pelaksanaan kerja magang	2
1.3.2 Tahapan pelaksanaan kerja magang	2
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4
2.2 Arti Lambang PT Bank Bukopin	6
2.3 Budaya Perusahaan	7
2.4 Pencapaian PT Bank Bukopin	9
2.5 Produk dan Jasa Perusahaan	16
2.6 Jaringan PT Bank Bukopin Tbk	16
2.7 Struktur Organisasi	17
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	20
3.2 Tugas yang Dilakukan	21
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	22
3.4 Kendala yang Dihadapi	26
3.5 Solusi	26
3.6 Analisis Service Desk Dengan Menggunakan Framework ITIL.....	27
3.6.1 <i>Request Status Tracking</i>	28
3.6.2 <i>Incident Category</i>	29
3.6.3 <i>Incident Prioritization</i>	30
3.6.4 <i>Request Fulfilment</i>	31

3.6.5 <i>Problem Management</i>	33
3.6.6 <i>Service Desk Organizational Structure</i>	34
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Simpul an	35
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
DAFTAR LAMPIRAN	38



UMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kantor Pusat Bukopin di Jakarta.....	6
Gambar 2.2 : Logo PT Bank Bukopin.....	7
Gambar 2.3 : Struktur Organisasi PT Bank Bukopin Tbk.....	18
Gambar 2.4 : Struktur Organisasi DOTI.....	19
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi DOTI.....	20
Gambar 3.2 : <i>Incident Management Process Flow</i>	29
Gambar 3.3 : Jenis Prioritas Menurut ITIL <i>Version</i>	30
Gambar 3.4 : <i>Request Fullfilment</i>	31
Gambar 3.5 : <i>Probelm Management Process Flow</i>	33

