



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

Universitas Multimedia Nusantara (UMN) mewajibkan mahasiswa dan mahasiswi untuk mengikuti program magang. Program magang bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa dan mahasiswi dalam menghadapi dunia kerja setelah lulus.

Untuk itu saya mencari suatu perusahaan yang membuka lowongan untuk mahasiswa yang ingin magang. Saya tertarik magang di IT *support* karena IT *support* banyak di jumpai berbagai PT di Indonesia.

IT *support* merupakan bagian dari divisi Teknologi Informasi yang ada hubungannya dengan jurusan yang saya ambil yaitu Sistem Informasi (SI). IT *support* memiliki banyak peran dalam perusahaan.

Setiap perusahaan selalu memberikan *service* yang terbaik untuk *customer*. Supaya *customer* setia terhadap perusahaan tersebut. Karena itulah *service* perusahaan sangatlah penting untuk mempertahankan *customer*.

Menurut Hermawan Kartajaya (2007), *service* merupakan sebuah paradigma dari orang - orang dalam sebuah perusahaan, tidak peduli apakah sebuah perusahaan yang menghasilkan *product* atau *service* untuk selalu memberikan *best value* pada pelanggannya.

Service Desk adalah *Single Point of Contact* antara pengguna Teknologi Informasi (TI) dengan penyelenggara TI terkait insiden dan masalah yang muncul pada penggunaan TI.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Program kerja magang diadakan dengan berbagai maksud yang diharapkan dapat tercapai sehingga dapat memberikan keuntungan bagi mahasiswa pada perguruan tinggi. Adapun tujuan pelaksanaan kerja magang adalah untuk mendidik mahasiswa agar memiliki kemampuan secara profesional untuk :

- a) Mengetahui alur *service desk* di dalam PT Bank Bukopin Tbk.
- b) Memberikan pengalaman kerja bagi mahasiswa.
- c) *Link and match* pengetahuan yang telah dipelajari di kampus dengan dunia perbankan.

1.3 WAKTU DAN PROSEDUR PELAKSANAAN KERJA MAGANG

1.3.1 Waktu dan pelaksanaan kerja magang

Kerja magang pada PT Bank Bukopin yang berlokasi Jalan MT Haryono Kav 50-51 Jakarta dilaksanakan selama 40 hari kerja terhitung pada tanggal 1 juli 2014 sampai dengan 12 September 2014. Kerja magang di PT Bank Bukopin memiliki waktu kerja standar selama sembilan jam per hari yang dimulai pada pukul 08.00 hingga pukul 17.00 termasuk didalamnya jam makan siang selama satu jam mulai dari pukul 12.00 hingga pukul 13.00. Sedangkan pada hari puasa mulai jam 08.00 hingga pukul 16.00 WIB.

1.3.2 Tahapan pelaksanaan kerja magang

Berikut tahapan dalam pelaksanaan kerja magang yaitu

1. Mendapatkan info magang dari teman sekelas bernama Kevin Adhineghoro.
2. Memberikan CV ke PT Bank Bukopin Tbk pada tanggal 26 Juni 2014.
3. Meminta surat pengajuan magang ke Universitas Multimedia Nusantara(UMN) pada tanggal 27 Juni 2014.
4. Mengisi Kartu Magang dari BAAK pada tanggal 28 Juni 2014.

5. Memberikan surat pengajuan magang ke PT Bank Bukopin Tbk pada tanggal 1 Juli 2014.
6. Memberikan Surat keterangan magang dari PT Bukopin Tbk ke UMN pada tanggal 2 Oktober 2014.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA