



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.

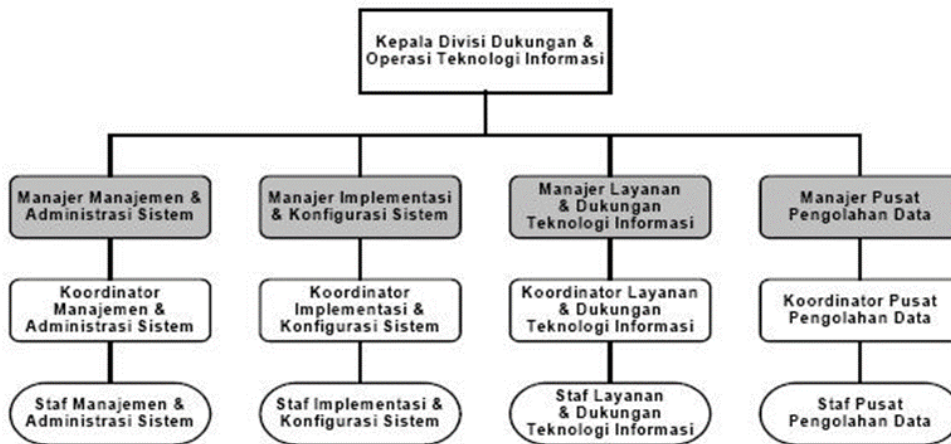
BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 KEDUDUKAN DAN KOORDINASI

Kerja magang selama 40 hari kerja di PT Bank Bukopin Tbk. yang berlokasi Jalan MT. Haryono Kav 50-51, Jakarta di lantai 2, yang berada di divisi Dukungan Operasi Teknologi Informasi(DOTI) dan masuk di bagian Service Desk Tier 1. Berada dibawah Dukungan Operasi Teknologi Informasi(DOTI) yang merupakan departemen yang menangani masalah tentang TI. . Tier 1 sebagai *Single Point of Contact* antara pengguna Teknologi Informasi (TI) dengan penyelenggara TI terkait insiden dan masalah yang muncul pada penggunaan TI.

**STRUKTUR ORGANISASI BANK BUKOPIN
DIREKTORAT PELAYANAN & DISTRIBUSI
GENERAL MANAGER TEKNOLOGI INFORMASI
KEPALA DIVISI DUKUNGAN & OPERASI TEKNOLOGI INFORMASI**



Gambar 3.1 Struktur Organisasi DOTI
Sumber: Dokumen Internal Bukopin

3.2 TUGAS YANG DILAKUKAN

Tugas yang dilakukan selama pelaksanaan kerja magang di PT Bank Bukopin Tbk bagian *Service Desk* adalah sebagai berikut :

A. *Release User*

Release user merupakan suatu kegiatan yang digunakan dimana pengguna tidak dapat masuk ke dalam aplikasi. Maka harus di *release user* untuk menyelesaikan masalah tersebut.

B. *Penginputan Kartu Kredit*

Kegiatan ini digunakan untuk membantu teller yang ingin mendaftarkan kartu kredit nasabah yang tidak muncul di aplikasi pendukung.

C. *Enabled Printer di ABC*

Kegiatan ini digunakan untuk membantu pengguna yang sedang mengalami kesulitan dalam menggunakan printer.

D. *Enabled Pengguna di ABC, CDA, SDA, BKS, STA*

Suatu kegiatan yang membantu pengguna yang mengalami status *disabled* sehingga pengguna tersebut pada menggunakan *id* tersebut.

E. *Reset Password*

Suatu kegiatan untuk mereset *password id* pengguna dimana untuk mereset password membutuhkan *zxc* tetapi untuk aplikasi *sta* tidak membutuhkan.

F. *Pembuatan Account Email Baru*

Suatu kegiatan untuk membuat email baru untuk pegawai PT Bank Bukopin Tbk.

G. *Pendaftaran Mailing List*

Suatu kegiatan untuk menambahkan subscriber email yang diinginkan ke pengguna ke tujuan yang diinginkan. Contoh staff ingin mendapatkan subscriber dari email atm.

H. *Perubahan Lokasi User*

Suatu kegiatan untuk mengubah lokasi user dimana untuk melakukan perubahan membutuhkan *zxc*.

I. Perubahan Job User

Suatu kegiatan yang mengubah job *user* dimana untuk melakukan perubahan job *user* membutuhkan *zxc*. Misal dari fungsi *checker* menjadi *maker*.

J. Membuat User Baru BKS

Suatu kegiatan untuk membuat *user* baru untuk pegawai PT Bank Bukopin Tbk. Kegiatan ini membutuhkan *zxc*.

K. Membuat User Baru OKN

Suatu kegiatan untuk membuat *user* baru untuk pegawai PT Bank Bukopin Tbk. Kegiatan ini membutuhkan *zxc*.

3.3 URAIAN PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Dalam melaksanakan tugas magang sebagai *service desk* di PT Bank Bukopin Tbk, berikut uraian pelaksanaan yang dilakukan :

1. Release Pengguna

Kegiatan ini sering dilakukan setiap hari didalam *service desk* PT Bank Bukopin Tbk. Minimal permintaan 10 kali setiap hari oleh pegawai PT Bank Bukopin Tbk dan maksimal permintaan 20 setiap hari dari oleh pegawai PT Bank Bukopin Tbk.

Untuk merelease *id* pengguna di aplikasi *Abc*, *Cda*, *Sta*, *Sda* yang pertama kali dilakukan menanyakan *id* pengguna kemudian mengecek apakah status pengguna *enabled* / *disabled*. Jika status *id* pengguna *disabled* harus di *enabled* terlebih dahulu.

Setelah itu masuk ke menu *release* pengguna, kemudian masukkan pengguna *id* tersebut lalu pilih *yes* untuk *release* pengguna. Setelah itu aktifkan *display* pengguna tersebut.

2. Penginputan Kartu Kredit

Kegiatan membantu memunculkan kartu kredit nasabah di aplikasi khusus teller sehingga kartu kredit tersebut dapat digunakan oleh nasabah PT Bank Bukopin Tbk. Minimal permintaan dari teller sebesar 2 kali setiap hari dan maksimal permintaan dari teller sebesar 4kali setiap harinya.

Untuk melakukan kartu kredit pertama – tama menanyakan kartu kredit yang ingin dimasukkan dan nama pengguna kartu kredit tersebut. Kemudian mengecek kartu kredit tersebut di aplikasi Sda. Setelah itu memasukkan nomor kartu kredit dan nama pemilik kartu kredit di aplikasi Abc. Lalu memasukkan nomor kartu kredit dan nama pemilik kartu kredit di aplikasi sun.

3. *Enabled Printer di ABC*

Kegiatan ini membantu pegawai PT Bank Bukopin Tbk dalam mencetak kegiatan sehari – hari operasional. Biasanya masalah yang terjadi adalah huruf pada saat dicetak tidak sesuai dengan tampilan didalam komputer maka harus dilakukan konfigurasi didalam aplikasi Abc. Permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk minimal 2 kali setiap harinya dan maksimal permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk 4 kali setiap harinya.

Untuk melakukan *enabled* printer pertama – tama menanyakan *id* printer dan jenis printer yang digunakan. Kemudian cek status printer apakah *active* / tidak *active*. Jika status printer *active* maka harus dimatikan terlebih dahulu. Setelah itu setting printer sesuai jenis printer yang digunakan oleh pengguna.

4. *Enabled Id Pengguna di Aplikasi Abc, Cda, Sda, Bks dan Sta*

Kegiatan membantu user yang mengalami kesulitan untuk menggunakan aplikasi yang terdapat di PT Bank Bukopin Tbk. Walaupun sudah dilakukan *release user id* jika status *id disabled* maka tetap saja *user* tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut.

Permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk minimal 3 kali setiap harinya dan maksimal permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk 5 kali setiap harinya.

Untuk melakukan *enabled* pengguna pertama – tama menanyakan *id* pengguna. Kemudian pilih menu *enabled* pengguna, lalu masukkan *id* pengguna kemudian enter. Setelah itu cek status pengguna untuk memastikan *enabled* pengguna berhasil / tidak.

5. *Reset Password*

Kegiatan ini membutuhkan *zxc* untuk melakukan perubahan password di semua aplikasi kecuali aplikasi *sta*. Permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk minimal 3 kali setiap harinya dan maksimal permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk 6 kali setiap harinya.

Untuk melakukan *reset password* pertama – tama menanyakan *id* pengguna. Kemudian masuk menu *reset password*, lalu memasukkan *id* pengguna dan password yang baru. Kemudian tekan enter untuk menyimpan perubahan.

6. *Pembuatan Account Email Baru*

Kegiatan ini membuat email untuk pegawai PT Bank Bukopin Tbk dalam kegiatan operasional setiap harinya. Permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk minimal 1 kali setiap harinya dan maksimal permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk 3 kali setiap harinya.

Untuk melakukan pembuatan *account* email baru pertama – tama membuka aplikasi *qaz admin*. Kemudian menanyakan nama email yang diinginkan pengguna kemudian dan nama asli pengguna. Setelah itu masuk ke menu email dan pilih *create account*. Isi nama email, *password* dan nama asli kemudian pencet ok.

7. *Pendaftaran Mailing List*

Kegiatan ini membantu user didalam mendapatkan info *subscriber* dari link yang dihubungkan. Permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk minimal 1 kali setiap harinya dan maksimal permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk 2 kali setiap harinya.

Untuk melakukan pendaftaran *mailling list* pertama – tama membuka aplikasi *Qaz admin*. Kemudian menanyakan email pengguna dan list mana yang ingin di *subscriber*. Setelah itu masuk ke menu *mailing list* lalu pilih list yang ingin dimasukkan ke *mailing list*. Lalu add subscriber dan masukkan email accountnya, kemudian klik add.

8. Perubahan Lokasi User

Kegiatan ini dilakukan untuk *user* yang sudah di *authorize* oleh pihak yang berwenang. Permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk minimal 3 kali setiap harinya dan maksimal permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk 5 kali setiap harinya.

Untuk melakukan perubahan lokasi *user* pertama – tama membuka aplikasi Abc. Lalu menanyakan *user id* dan lokasi yang diinginkan oleh pegawai PT Bank Bukopin Tbk. Setelah itu masuk ke menu profile management dan mengubah lokasi yang diinginkan oleh *user*.

Setelah melakukan perubahan lokasi *user* harus dilakukan *authorize* sehingga perubahan lokasi sukses dan tercatat didalam aplikasi pendukung tersebut.

9. Perubahan Job User

Kegiatan ini dilakukan untuk merubah job *desk* suatu *user*. Untuk melakukan perubahan job *desk user* membutuhkan *zxc* dan ada *user* tertentu yang tidak membutuhkan *zxc*. Permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk minimal 3 kali setiap harinya dan maksimal permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk 6 kali setiap harinya

Untuk melakukan perubahan job *user* pertama – tama membuka aplikasi abc. Kemudian menanyakan *id user* dan job *user* yang ingin diubah seperti *checker* atau *maker*. Lalu masuk ke *profile user management* dan ganti job *user* yang diinginkan. Setelah itu melakukan *authorize* terhadap perubahan tersebut.

10. Membuat user Bks

Kegiatan ini membuat *id user* pada aplikasi bks untuk pegawai PT Bank Bukopin Tbk dalam kegiatan operasional setiap harinya. Permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk minimal 4 kali setiap harinya dan maksimal permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk 10 kali setiap harinya.

Untuk membuat *user bks* pertama – tama membuka aplikasi bks. Kemudian masuk ke menu *profile maintenance* dan pilih insert. Lalu isi field yang kosong sesuai dengan data *user*. Setelah itu melakukan *authorize*. Lalu melakukan pengecekan di aplikasi abc.

11. Membuat *User Okn*

Kegiatan ini membuat *id user* untuk pegawai PT Bank Bukopin Tbk dalam kegiatan operasional setiap harinya. Permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk minimal 1 kali setiap harinya dan maksimal permintaan dari pegawai PT Bank Bukopin Tbk 3 kali setiap harinya.

Untuk membuat *user okn* pertama – tama membuka aplikasi okn di web browser di <http://okn>. Setelah itu *login* dan melakukan pengecekan apakah *id user* sudah ada atau belum. Jika belum ada melakukan insert data untuk pembuatan *user okn*. Isi field yang kosong sesuai dengan data yang ada. Setelah itu save untuk menyimpan data.

3.4 KENDALA YANG DIHADAPI

Kendala yang dihadapi di *service desk* adalah performa dari aplikasi zxc. Aplikasi zxc adalah sistem yang berisikan memo kegiatan operasional sehari – hari yang berguna untuk efisiensi kertas dan waktu.

Di dalam aplikasi zxc, untuk melakukan pengarsipan cukup membutuhkan waktu yang lama untuk melihat memo yang arsip. Sehingga efektivitas kerja menjadi terganggu. Dan terdapat kendala lain didalam aplikasi zxc yaitu untuk mencari memo yang lama membutuhkan waktu yang lama. Karena harus membuka halaman satu persatu untuk mencari memo yang diinginkan.

3.5 SOLUSI

Solusi yang dapat penulis sarankan untuk menyelesaikan kendala tersebut yaitu meningkatkan performa dari aplikasi zxc dalam pengarsipan memo sehingga tidak memakan waktu yang lama untuk melihat memo yang disimpan. Dan menambahkan kategori didalam mesin pencari berdasarkan tanggal. Sehingga mencari memo yang lama menjadi cepat.

3.6 Analisis Service Desk Dengan Menggunakan Framework ITIL

Selain magang di tier 1, penulis melakukan analisis terhadap service desk di PT Bank Bukopin Tbk dengan menggunakan ITIL. *Information Technology Infrastructure Library*(ITIL) adalah bagian dari rangkaian tentang cara terbaik untuk mengelola layanan TI. ITIL memberikan arahan bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan TI, proses, fungsi dan kemampuan lainnya yang dibutuhkan untuk membantu mereka.

Service desk adalah *Single Point of Contact* antara Pengguna Teknologi Informasi (TI) dengan penyelenggara TI terkait insiden dan probelm yang muncul pada penggunaan TI. Berikut analisis *service desk* PT Bank Bukopin Tbk dengan menggunakan *Framework ITIL version 3* :

1. *Service desk* di PT Bank Bukopin Tbk dapat melalui jalur telepon, Sistem Memorandum Elektronik(SME), email. Sudah sesuai dengan *ITIL version 3*.
2. *Service desk* tidak hanya menangani *incidents*, eskalasi *incidents*. Namun juga menangani perubahan permintaan *customer* dan juga *TI service continuity management* seperti meminta feedback apakah *service* yang berikan sudah menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna. Sudah sesuai dengan *ITIL version 3*.
3. *Service desk* harus sebagai *single point of contact* antara layanan yang diberikan kepada pengguna. Yang dimaksud *single point of contact* adalah *service desk* sebagai gerbang atau pintu depan untuk menangani masalah yang dihadapi pengguna. PT Bank Bukopin Tbk sudah menerapkan ini di *service desk*.
4. Tipikal *service desk* mengelola *incidents*, *service request* dan juga berkomunikasi yang baik dengan *user*. Staff *service desk* menyelesaikan *incident* dan memenuhi permintaan user sehingga kegiatan operasional kembali berjalan dengan normal. *Service desk* di PT Bank Bukopin Tbk sudah menerapkan tipikal ini.

5. Memberikan jenis prioritas dan kategori. Yang dimaksud dengan jenis prioritas adalah setiap *incidents* dan *service request* diberikan nilai skala untuk mengetahui prioritas yang dikerjakan terlebih dahulu. Yang dimaksud dengan kategori apakah permintaan layanan dari *user* termasuk jenis kategori *incidents* atau *service request*. *Service desk* di PT Bank Bukopin Tbk sudah menerapkan jenis prioritas dan kategori.

3.6.1 Request Status Tracking

Permintaan harus dilacak selama kegiatan mereka untuk membantu penanganan yang tepat dan melaporkan tentang status permintaan. Berikut yang diterapkan oleh PT Bank Bukopin Tbk yaitu

- A. *In Progress* : Status permintaan sedang dikerjakan.
- B. *Completed* : Status permintaan telah dikerjakan.

Sedangkan status yang belum diterapkan oleh PT Bank Bukopin Tbk yaitu

- A. *Draft* : Sebuah permintaan yang sedang dibuat dalam keadaan draft.
- B. *In review* : Permintaan yang telah resmi dan sedang dilihat kemudian akan dipenuhi.
- C. *Waiting authorization* : Sebuah status permintaan yang telah diajukan dan menunggu izin.
- D. *Suspend* : Sebuah status permintaan yang ditunda.
- E. *Rejected* : Sebuah status permintaan yang ditolak.
- F. *Cancelled* : Sebuah permintaan yang tidak dibutuhkan lagi oleh pengguna.
- G. *Closed* : Pengguna telah setuju tentang permintaan yang telah terpenuhi dan permintaan telah ditutup.

3.6.2 Incident Category

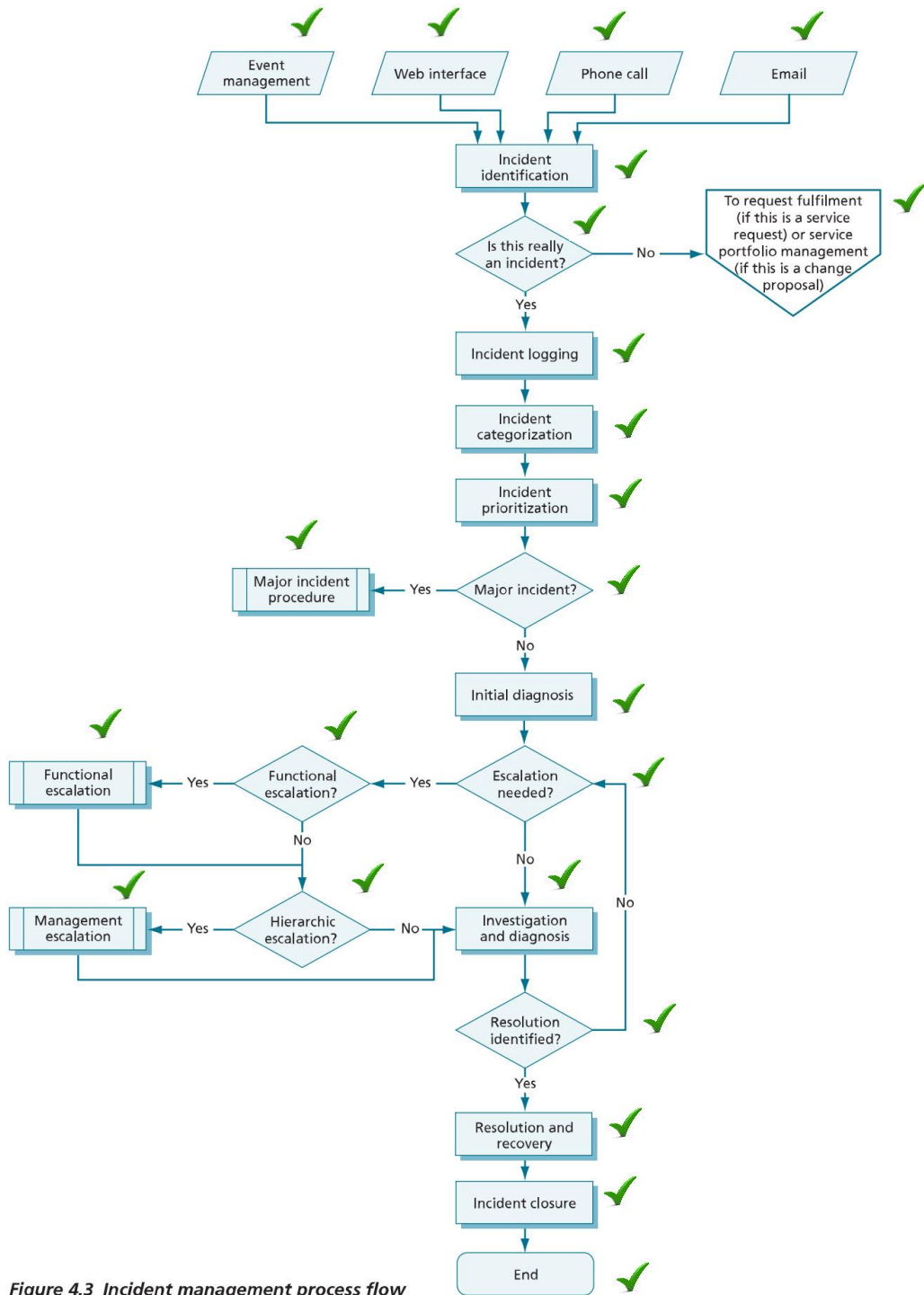


Figure 4.3 Incident management process flow

Gambar 3.2 Incident Management process flow
Sumber: ITIL Service Operation 2011 (Best Management Praticce)

Pada gambar diatas menggambarkan proses pengelolaan *incident* berdasarkan ITIL *version 3*. Gambar centang di atas menunjukkan bahwa PT Bank Bukopin Tbk sudah menerapkan *incident management*.

3.6.3 Incident Prioritization

Aspek lain yang penting dari setiap *incident* adalah mengelompokkan *incident* ke kode prioritas. Karena hal ini akan menentukan bagaimana *incident* ditangani oleh alat pembantu dan staff.

Berdasarkan *ITIL version 3* mengelompokkan *incident* berdasarkan tingkatan prioritas. Berikut gambar sesuai *ITIL version 3*:

Impact			
Urgency	High	Medium	Low
High	1	2	3
Medium	2	3	4
Low	3	4	5

Priority code	Description	Target resolution time
1	Critical	1 hour
2	High	8 hours
3	Medium	24 hours
4	Low	48 hours
5	Planning	Planned

Gambar 3.3 Jenis Prioritas Menurut ITIL *Version 3*
 Sumber: ITIL Service Operation (Best Practice Management)

Di PT Bank Bukopin Tbk menerapkan kode prioritas berdasarkan *urgency* dan *impact*.

3.6.4 Request Fulfilment

90 | Service operation processes

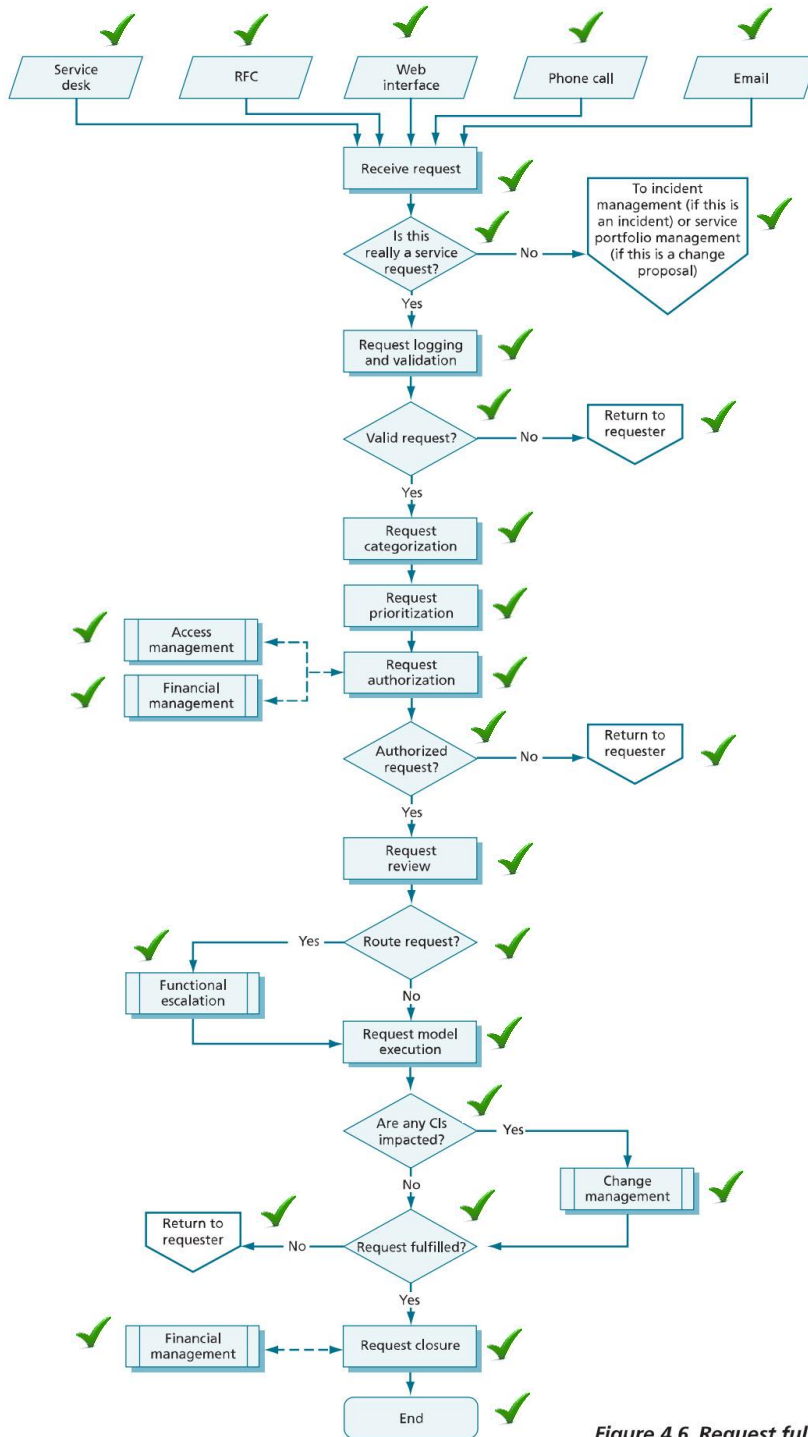


Figure 4.6 Request fulfilment process flow

Gambar 3.4 Request Fullfilment
 Sumber: ITIL Service Operation (Best Practice Management)

Pada gambar diatas menggambarkan proses pengelolaan *request fulfillment* berdasarkan ITIL *version 3*. Gambar centang di atas menunjukkan bahwa PT Bank Bukopin Tbk sudah menerapkan *request fulfillment*.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.6.5 Problem Management

102 | Service operation processes

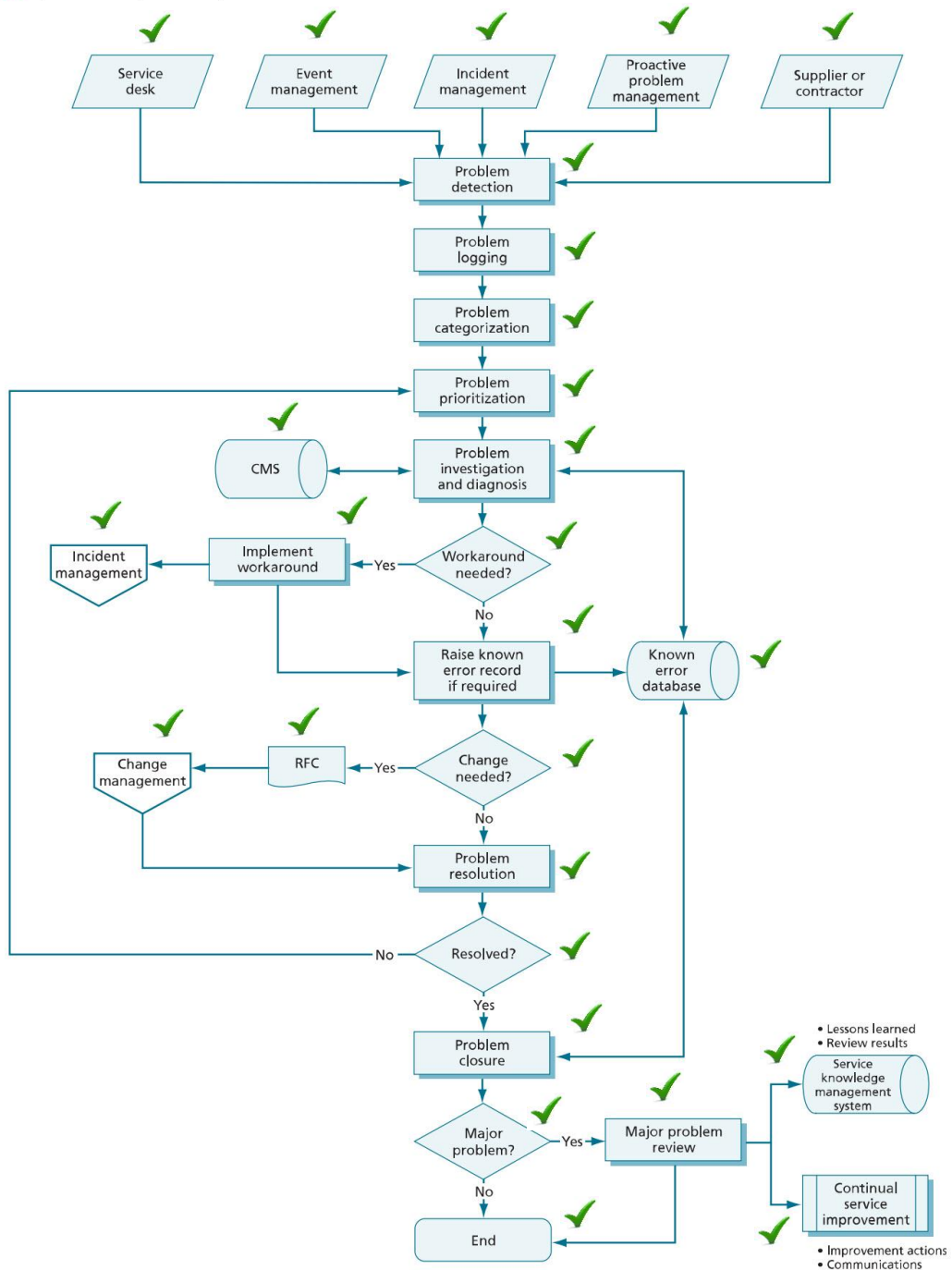


Figure 4.7 Problem management process flow

Gambar 3.5 Problem Management Process Flow
 Sumber: ITIL Service Operation (Best Practice Management)

Pada gambar diatas menggambarkan proses pengelolaan *problem management* berdasarkan ITIL *version 3*. Gambar centang di atas menunjukkan bahwa PT Bank Bukopin Tbk sudah menerapkan *problem management*.

3.6.6 Service Desk Organizational Structure

Ada beberapa jenis struktur *service desk* menurut ITIL *version 3* yaitu *local service desk*, *centralized service desk* dan *virtual service desk*. PT Bank Bukopin Tbk menggunakan *centralized service desk*.

Dengan menggunakan *centralized service desk* dapat mengurangi jumlah pegawai *service desk* dengan cara menggabungkan mereka menjadi satu lokasi. Ini dapat lebih efisiensi dan efektif dalam segi biaya. Tetapi staff tersebut dapat dikontrol dan diarahkan dari pusat.

