



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

PT Bank Central Asia, Tbk. yang selanjutnya akan disebut BCA, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Berdiri sejak 1957, BCA tumbuh menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia. BCA didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, jaringan ATM yang luas, serta jaringan perbankan elektronik (BCA, 2017).

Automated Teller Machine atau yang biasa disingkat ATM bisa dikatakan sebagai kebutuhan primer dalam hal transaksi dan penarikan uang. Jaringan ATM yang luas dapat membantu semua nasabah BCA dalam melakukan transaksi yang mudah dan nyaman (BCA, 2017).

Dalam internal BCA terdapat berbagai divisi yang mengatur urusan berbeda, salah satunya adalah divisi Sentra Layanan Perbankan Elektronik (SLPE). Divisi SLPE yang terdiri dari beberapa biro didalamnya, salah satunya biro Layanan ATM. Biro Layanan ATM merupakan biro yang melakukan fungsi pengoperasian ATM diseluruh Indonesia.

Sesuai dengan komitmen “Senantiasa di Sisi Anda”, BCA selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik. BCA berusaha memanfaatkan teknologi informasi dalam mempercepat penanganan ATM di Urusan Pemantauan pada biro Layanan ATM dalam menjalankan tugas pemantauan ATM.

BCA mengembangkan sistem informasi “Peduli ATM BCA” yang berbasis Android dan Web. Sistem informasi ini bertujuan mempermudah

penyampaian informasi dari permasalahan hingga penyelesaian masalah mengenai ATM. Sistem ini juga dapat memberikan notifikasi kepada pelapor sebagai *feed back*.

Sistem informasi Peduli ATM BCA pada Web App memungkinkan urusan pemantauan pada biro Layanan ATM mendapatkan informasi dari pengguna yang melakukan pelaporan melalui aplikasi Android. Web akan menampilkan berbagai informasi yang dilaporkan dalam bentuk peta, tabel dan *piechart* guna mempercepat penanganan permasalahan ATM yang ada.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan pelaksanaan kerja magang di PT Bank Central Asia, Tbk. adalah sebagai berikut.

1. Menambah wawasan dan pengalaman dunia kerja, serta menghadapi permasalahan yang muncul di dunia kerja.
2. Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan kedalam dunia kerja.
3. Mengembangkan aplikasi berbasis web yang dapat digunakan Urusan Pemantauan pada biro Layanan ATM yang bertujuan mengolah informasi pelaporan masalah ATM.

1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang

Kerja magang pada PT Bank Central Asia, Tbk. dilaksanakan selama 47 hari, dimulai dari 3 Juli 2017 dan di akhiri pada 15 September 2017. Pada masa liburan semester, kerja magang dilaksanakan 5 hari seminggu, terdapat beberapa hari libur dan beberapa hari ijin.

Prosedur kerja magang di PT Bank Central Asia adalah sebagai berikut.

1. Kerja magang dilakukan di kantor PT Bank Central Asia, TBK. yang berlokasi di Wisma Asia II, Jalan Brigjen Katamso No. 1, Lantai 12, Sentra Layanan Perbankan Elektronik.
2. Kerja magang dilakukan dari Senin hingga Jumat mulai pukul 08:30 WIB sampai pukul 17:30 WIB dengan waktu istirahat makan siang pada pukul 12:00 WIB sampai 13:00 WIB.
3. *Supervisor* kerja magang, Bapak Antonius Andre akan secara berkala datang dan berdiskusi mengenai *progress* pekerjaan. Kepala Divisi Urusan Pemantauan, Bapak Aqua Vitawan melakukan pengecekan secara berkala.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA