



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

Automated Teller Machine atau ATM merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh PT Bank Central Asia Tbk yang selanjutnya akan disebut BCA. ATM sangat penting untuk kegiatan perbankan terutama untuk transaksi dan penarikan uang (Bank Central Asia, n.d.). Beberapa layanan perbankan yang dapat dilakukan melalui ATM antara lain penarikan tunai, transfer antar rekening BCA dan antar bank, cek informasi saldo dan kurs, melakukan pembayaran dan pembelian, mengisi pulsa, mengubah PIN, dan registrasi KlikBCA dan m-BCA (Bank Central Asia, n.d.).

Dalam *website* Bank Central Asia menyatakan ATM BCA beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan mudah ditemukan di seluruh Indonesia. Untuk mendukung layanan ATM BCA selalu aktif, dibutuhkan tanggapan cepat atas *offline*-nya layanan, kerusakan mesin, dan sebagainya. Oleh karena itu dibentuklah Peduli ATM BCA. Peduli ATM BCA adalah layanan untuk menerima laporan terkait permasalahan-permasalahan seputar ATM BCA yang dapat dijangkau melalui SMS, Whatsapp, LINE, BBM, ataupun *email*.

Laporan-laporan yang diterima melalui Peduli ATM BCA akan diterima oleh seorang admin di divisi Urusan Pemantauan ATM. Admin akan mencatat laporan-laporan tersebut secara manual ke dalam file *excel* dan membagi laporan ke kategori yang sesuai. Admin kemudian akan menghubungi tim sesuai dengan kategori laporan untuk ditindak lanjut. Setelah permasalahan selesai ditangani oleh tim terkait, admin akan menerima umpan balik bahwa laporan sudah selesai.

Proses pelaporan masih manual sehingga tidak efisien dan lamban dalam memberikan umpan balik. Oleh karena itu, aplikasi Peduli ATM BCA dirancang dan dibangun. Aplikasi Peduli ATM BCA terdiri dari aplikasi Android dan Web. Aplikasi Android berguna sebagai sarana *user* untuk melaporkan permasalahan yang ditemui di lapangan terkait ATM BCA. *User* yang akan menggunakan aplikasi Android adalah karyawan internal BCA. Untuk pengembangan ke depannya akan dibuka untuk umum pada nasabah BCA. Sedangkan aplikasi Web akan dipantau *realtime* oleh admin di divisi Urusan Pemantauan ATM sehingga tanggapan mengenai laporan permasalahan dapat langsung dikategorikan dan diteruskan ke tim terkait.

Pada kesempatan magang kali ini, didapatkan kesempatan untuk merancang dan membangun aplikasi *mobile* Peduli ATM BCA berbasis Android. Pada aplikasi ini, *user* dapat melaporkan langsung permasalahan nyata yang ditemui di lapangan dengan mengunggah foto, meng-*input* data ATM, dan memberi deskripsi permasalahan secara singkat, serta melihat daftar laporan-laporan yang telah dibuat.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Tujuan dari kerja magang ini yaitu merancang dan membangun aplikasi Peduli ATM BCA berbasis Android. Selain itu, untuk memperluas pengetahuan dan wawasan, mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan, mencari pengalaman kerja dan koneksi, dan memahami lebih dalam lingkungan kerja profesional.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Adapun waktu dan prosedur kerja magang di Bank Central Asia dapat dijelaskan sebagai berikut.

Periode : 3 Juli 2017 sampai dengan 15 September 2017

Hari Kerja : Senin sampai dengan Jumat

Jam Kerja : Pukul 08.30 WIB sampai dengan 17.30 WIB

Kerja magang dilakukan dibawah pengawasan Bapak Aqua Vitawan selaku kepala bagian Urusan Pemantauan ATM dan Bapak Antonius Andre selaku pembimbing lapangan. Bapak Aqua Vitawan menjelaskan rancangan proyek yang akan dikerjakan. Setiap hari pada akhir jam kerja, laporan mengenai perkembangan pengerjaan proyek akan dilaporkan ke Bapak Antonius Andre.

Selama 2,5 bulan proses kerja magang, dilakukan rapat dan presentasi dengan biro Sentra Layanan Perbankan Elektronik, divisi Operasi, divisi IT, dan divisi Manajemen Risiko sebagai bentuk sosialisasi. Pada akhir masa kerja magang, dilakukan serah terima aplikasi kepada perusahaan untuk disesuaikan dengan standar perusahaan dan dikembangkan lebih lanjut.

