

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman digital, aspek kehidupan manusia sudah terintegrasi dengan teknologi dan digitalisasi, termasuk operasional bank. Bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat serta menyediakan berbagai layanan perbankan. Di Indonesia, regulasi terkait kegiatan perbankan diatur dalam undang-undang nomor 10 tahun 1998 [1]. Secara garis besar, bank beroperasi dengan cara mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti tabungan, giro, deposito, dan lain-lain, lalu mengalokasikan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan layanan lainnya [2]. Pendapatan bank berasal dari biaya layanan dan bunga yang dikenakan atas layanan tersebut. Kegiatan perbankan bertujuan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dengan meningkatkan pemerataan pembangunan, yang berpotensi mendorong pertumbuhan ekonomi dan stabilitas negara [3]. Salah satu dari 17 *Sustainable Development Goals* (SDG) adalah "*Decent Work and Economic Growth*". SDG No. 8 menekankan pentingnya pertumbuhan ekonomi yang inklusif, inovatif, dan berkelanjutan, serta memastikan ketersediaan pekerjaan yang layak bagi semua orang [4]. Dalam konteks perbankan, bank memiliki peran kunci dalam mendukung pencapaian SDG No. 8 dengan menyediakan layanan keuangan yang mendukung pertumbuhan ekonomi, seperti kredit UMKM, pembiayaan infrastruktur nasional, dan investasi pada sektor-sektor yang berpotensi menciptakan lapangan kerja [5].

Dalam kegiatan operasional sehari-hari nya, bank mengadaptasi teknologi untuk produk dan layanan bank. Saat ini produk dan layanan bank mulai berkembang dengan basis digital untuk mengikuti tren pasar dan memenuhi kebutuhan nasabah. Dalam pengembangan produk dan layanan nya, beberapa bank melibatkan *business analyst* untuk menganalisa sisi bisnis dan teknologi dalam pengembangan layanan.

Business Analyst adalah peran yang berfokus pada identifikasi peluang untuk meningkatkan operasi bisnis perusahaan. Seorang *Business Analyst* seringkali berperan sebagai jembatan penghubung bagi user (*Product Owner*) dan IT agar mereka dapat saling memahami satu sama lain. Oleh karena itu, seorang *Business Analyst* harus memiliki pemahaman yang baik akan pengetahuan teknis dan operasional yang ada di perusahaan [6]. Dalam konteks perbankan, *Business Analyst* berperan dalam pengembangan produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank tersebut. Seorang *Business Analyst* pada bank harus memahami dasar-dasar perbankan, layanan yang ditawarkan di bank tersebut, prosedur dan ketentuan yang berlaku, dan teknis IT yang terlibat dibalik layar agar dapat memberikan solusi yang solutif dan inovatif bagi pengembangan bank. *Business Analyst* di bank memegang peran penting dalam memahami kebutuhan nasabah serta menganalisis tren pasar guna mengembangkan produk dan layanan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip yang terkandung dalam *Sustainable Development Goals* (SDG) No. 8 [7]. Dengan demikian, seorang *Business Analyst* dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mengarahkan strategi bisnis bank untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, baik melalui inovasi produk, penetrasi pasar baru, maupun kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan dalam ekonomi.

Salah satu bank yang melibatkan *Business Analyst* dalam pengembangan layanan dan produk nya adalah PT Bank Central Asia Tbk atau BCA. BCA adalah bank swasta terbesar di Indonesia yang terkenal akan layanan dan prestasi nya. Per 31 Desember 2023, BCA memiliki 1.258 kantor cabang dengan jumlah nasabah aktif mencapai lebih dari 38 juta nasabah [8]. Dengan *scope* bisnis yang sangat besar ini, BCA selalu mengembangkan bisnis dan layanan mereka agar selalu menjadi yang terdepan dalam bidangnya. Dalam pengembangan bisnis dan layanannya, BCA melibatkan peran *Business Analyst* untuk menganalisa peluang dan kebutuhan nasabah. Selain itu, BCA juga menawarkan kesempatan *internship* di bidang *Business Analyst* bagi mahasiswa yang tertarik untuk belajar di lingkup kerja bisnis perbankan dan IT. Dengan mengikuti program *Business Analyst Intern*, mahasiswa dapat belajar mengenai dasar-dasar perbankan, IT *services* yang ada di

bank, dan mendapat pengalaman langsung dengan terlibat pada project pengembangan produk. Atas dasar tersebut, mahasiswa tertarik dengan bidang *Business Analyst* dan memilih BCA sebagai perusahaan pelaksanaan praktik kerja magang.

Dalam kegiatan perbankan, terdapat berbagai cara untuk melakukan transaksi di bank, salah satu nya adalah melalui cabang. Kantor cabang bank didefinisikan sebagai unit operasional bank yang secara langsung berada di bawah pengawasan kantor pusat bank tersebut. Kantor ini memiliki lokasi usaha yang jelas dan spesifik di mana mereka menjalankan aktivitas perbankan mereka [9]. Pada kenyataannya dilapangan, seringkali nasabah masih mengalami kendala dalam bertransaksi di cabang. Salah satu masalah yang sering dihadapi adalah waktu tunggu yang cukup lama. Hal ini menjadi kendala bagi nasabah karena antrian panjang di bank membuat mereka harus menunggu lama sebelum dapat dilayani oleh teller atau customer service untuk melakukan transaksi [10]. Waktu tunggu yang lama karena antrian yang panjang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah dan menurunkan minat masyarakat untuk bertransaksi dengan bank.

Untuk mengatasi masalah tersebut, BCA berinovasi untuk menanggulangi permasalahan nasabah dengan melakukan digitalisasi layanan cabang. Digitalisasi layanan cabang bertujuan untuk mempermudah transaksi di cabang dan meningkatkan kepuasan nasabah. Pendekatan ini dilakukan karena digitalisasi bank dan kepuasan nasabah terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah [11]. Pengembangan layanan digital ini akan dikemas dalam produk *eBranch Web* yang dapat melayani sebagian kegiatan transaksi nasabah di cabang. Dalam pengembangan produk *eBranch Web*, tim project menggunakan metodologi SCRUM untuk mencapai target pengembangan. SCRUM adalah metodologi pengembangan umum digunakan dalam pengembangan perangkat lunak. Metode ini digunakan untuk mengelola proyek dan mengembangkan produk melalui tahapan iterasi sehingga adaptif dengan perubahan kebutuhan dan mempercepat proses pengembangan [12].

Dengan menggunakan *eBranch Web*, nasabah dapat melakukan pengisian formulir melalui gawai mereka. Bagi nasabah yang telah mengisi data pada *eBranch Web*, saat nasabah datang ke cabang, nasabah hanya perlu menunjukkan kode QR tanpa perlu mengisi formulir transaksi lagi. Dengan demikian, durasi nasabah saat bertransaksi di teller dapat dipangkas lebih cepat sehingga perputaran layanan dapat lebih efisien. *eBranch Web* merupakan solusi dari permasalahan waktu tunggu yang lama karena dengan menggunakan produk ini, waktu transaksi nasabah dapat diminimalisir. Selain itu, *eBranch Web* juga memudahkan transaksi nasabah karena nasabah tidak perlu repot mengisi formulir fisik saat bertransaksi di cabang. Saat ini, *eBranch Web* sudah mencakup fitur yang dapat membantu nasabah dalam pengisian formulir untuk transaksi setoran tunai, tarikan tunai, transfer ke bank lain, transfer ke rekening BCA, kliring, warkat, dan valuta asing. Pada pengembangan ini, BCA akan menambah fitur baru pada *eBranch Web* yang dapat membantu nasabah dalam bertransaksi di cabang.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kegiatan praktik kerja magang merupakan kegiatan wajib yang ditujukan untuk seluruh mahasiswa yang minimal berada di semester 6 atau sudah mengambil 100 sks. Kegiatan magang nantinya akan dikonversikan menjadi 20 sks apabila mahasiswa berhasil mengikuti persyaratan dan ketentuan yang berlaku.

1.2.1. Maksud Pelaksanaan Kerja Magang

Praktik kerja magang diselenggarakan untuk mempersiapkan mahasiswa di dunia kerja. Adapun maksud dari adanya program kerja magang adalah:

- a. Mengembangkan pengetahuan mahasiswa dengan terjun langsung ke lapangan kerja.
- b. Memberikan mahasiswa kesempatan untuk mempraktikkan ilmu yang di dapat selama kuliah.

- c. Membantu perusahaan dengan berpartisipasi dalam pengembangan produk dan project yang sedang berlangsung.
- d. Sebagai salah satu pemenuhan syarat kelulusan di Universitas Multimedia Nusantara.

1.2.2. Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang

Praktik program kerja magang di BCA memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Mahasiswa dapat memperluas pengalaman dan jaringan hubungan untuk mempersiapkan diri sebelum melangkah ke dunia kerja pasca kelulusan dari perguruan tinggi.
- b. Mengasah skill dan kompetensi mahasiswa dalam bentuk *soft skill* dan *hard skill*, terutama dalam bidang *Business Analyst*.
- c. Mahasiswa dapat berkontribusi secara langsung dalam pengembangan produk atau project yang ada di BCA sebagai *Business Analyst Intern*.
- d. Mahasiswa dapat memenuhi syarat kelulusan di Universitas Multimedia Nusantara.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Tabel 1.3 Gantt Chart Timeline Project Magang

No	Project	2024																
		Januari				Februari				Maret				April				Mei
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
1	Pengenalan Perusahaan																	
Produk Dana																		
2	Laporan Portofolio Nasabah																	
3	e-Deposito																	
4	Deposito																	
5	TabunganKu																	

6	Dokumen Bukti Potong PPh																		
Produk Digital																			
7	eBranch Web																		

Tabel 1.3 merupakan visualisasi timeline periode magang pada semester 6 (*track 01*) yang berlangsung dari tanggal 2 Januari - 20 Mei 2024 untuk memenuhi ketentuan waktu 640 jam kerja. Kegiatan kerja magang di BCA berdurasi selama 1 tahun atau setara dengan dua semester. Mahasiswa dinyatakan diterima di perusahaan pada tanggal 5 Desember 2023. Mahasiswa akan memulai praktik kerja magang mulai dari tanggal 2 Januari 2024 hingga 31 Desember 2024. Jika dikonversikan ke kalender akademik UMN, Periode program magang di Bank Central Asia berlangsung di semester 6 dan semester 7.



Gambar 1.3.1 Menara BCA M.H. Thamrin

Sumber: (bca.co.id)

Selama masa kerja tersebut, kegiatan magang dilakukan dengan sistem *full work from office* (WFO) di Menara BCA. Gambar 1.3.1 merupakan gambaran dari Menara BCA yang berlokasi di Jalan M.H. Thamrin No.1, Menteng, Kecamatan. Menteng, Kota Jakarta Pusat. Selama periode magang berlangsung, mahasiswa

wajib melaksanakan magang secara WFO dari hari Senin sampai Jumat selama 9 jam kerja. Jam kerja yang berlangsung adalah jam kerja sesuai kesepakatan, yaitu pukul 8.30 sampai 17.30.

Selama mengikuti program magang di BCA, mahasiswa harus mentaati peraturan dan prosedur yang berlaku di perusahaan. Salah satu peraturannya yaitu datang tepat waktu, memakai pakaian rapi, serta melakukan absen via aplikasi pada jam datang dan jam pulang. Selain itu, prosedur pelaksanaan magang di BCA dibagi menjadi tiga, yaitu:

a. Pre - Internship

Proses penerimaan mahasiswa di program magang BCA adalah:

1. Mendaftarkan diri dan mengirim CV lewat campus hiring BCA.
2. Mengikuti tes tertulis berupa tes psikotes dan tes *coding* secara online.
3. Mengikuti *Interview* dengan HR.
4. Mengikuti *Interview* dengan User.
5. Mengisi data diri peserta magang.
6. Menerima *Letter of Acceptance*.

Pre-internship merupakan periode dimana mahasiswa dinyatakan baru diterima di BCA. Pada periode ini, mahasiswa akan di *briefing* untuk hari pertama magang. Selain itu, sebelum memulai magang, mahasiswa akan mengisi data pribadi dan diberikan akses berupa *username* dan *password* untuk aplikasi absen yang akan digunakan selama masa magang berlangsung.

b. Internship

Pada masa periode magang, mahasiswa akan ditempatkan ke tim project yang terdiri dari *Group leader (GL)*, *Team leader (TL)*, dan anggota. Selama periode magang, mahasiswa berperan sebagai *Business Analyst Intern* atas produk tim tersebut. Mahasiswa akan ditugaskan untuk mengikuti setiap step dari pengembangan produk yang bersangkutan dengan beracuan pada framework SCRUM. Peran utama mahasiswa sebagai *Business Analyst Intern*

antara lain adalah mengerjakan project yang diberikan oleh *team leader* untuk dikerjakan sesuai dengan kebutuhan dari user.

Selain itu, diluar cakupan pekerjaan, terdapat pula kegiatan berupa Team Engagement dan CoP. Team engagement adalah kegiatan bonding yang dilakukan untuk mempererat hubungan antar karyawan. Teknis TE berbeda-beda sesuai dengan ketentuan biro/divisi masing masing, adapun untuk divisi SSP-C, TE rutin dilakukan secara *offline* setiap bulan nya untuk meningkatkan relasi antar anggota. Sementara itu, CoP adalah sesi sharing informal para pekerja BCA untuk membagikan pengetahuan dan pengalaman yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan bersama. Sesi CoP diatur pada tingkat biro dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan biro masing-masing. Pada biro SSP-C, CoP dilaksanakan setiap dua minggu sekali secara *online* pada hari Jumat dengan sistem giliran.

c. Post - Internship

Setelah masa magang berakhir, mahasiswa berkewajiban untuk menulis dua karya tulis yang berkaitan dengan *BCA Internship Program* (BIP). Adapun karya tulis yang dimaksud adalah *BIP Orientation* dan *BIP Experience*. Kedua karya tulis ini wajib diserahkan ke BCA sesuai dengan standar penulisan yang berlaku.