

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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]. Dalam kegiatan perbankan, terdapat berbagai cara untuk melakukan transaksi di bank, salah satunya adalah melalui cabang. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2023 terdapat 105 bank umum yang terdaftar pada Otoritas Jasa Keuangan dengan jumlah total cabang mencapai 24.276 cabang [4]. Dari seluruh bank umum tersebut, Lembaga Perlindungan Simpanan (LPS) menyatakan bahwa kurang lebih terdapat 578,89 juta rekening yang ada di Indonesia [5]. Namun, seiring dengan tingginya jumlah nasabah dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan, operasional bank juga mengalami perubahan signifikan, terutama dengan hadirnya teknologi digital.

Dalam era digital ini, bank dituntut untuk terus berinovasi guna menyediakan layanan yang lebih praktis, aman, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah yang semakin dinamis. Akibat digitalisasi, layanan perbankan yang semula tersentralisasi pada kantor cabang sekarang mulai terpengaruh dan berfokus pada teknologi agar selalu bisa melayani nasabah dimanapun dan kapanpun. Perubahan

kebiasaan operasional ini mendukung bank untuk semakin meningkatkan layanan digital mereka sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Seiring dengan berkembangnya zaman, kebutuhan nasabah pun semakin bergeser ke arah modernisasi dan digitalisasi layanan. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semua layanan bank terdapat pada aplikasi *mobile banking* sehingga nasabah seringkali masih butuh datang ke kantor cabang untuk mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan. Saat nasabah datang ke cabang, seringkali *pain poin* yang dirasakan adalah waktu tunggu yang lama dan rumitnya formulir yang harus diisi oleh nasabah sebelum dapat dilayani oleh *customer service (CS) /teller*. Menjawab kebutuhan nasabah tersebut, dapat dilihat kebutuhan digitalisasi layanan cabang untuk mempermudah transaksi nasabah di kantor cabang. Hal ini juga didukung oleh studi pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa digitalisasi bank dan kepuasan nasabah terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah [6]. Salah satu bank yang tengah mengembangkan digitalisasi pada layanan kantor cabang adalah Bank Central Asia (BCA). Bank BCA adalah salah satu bank swasta terbesar di Indonesia dengan yang memiliki 1.258 kantor cabang dengan jumlah nasabah aktif mencapai lebih dari 38 juta nasabah [7].

Layanan digital akan dikembangkan melalui produk *eBranch Web*, sebuah aplikasi berbasis *web* yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan nasabah saat bertransaksi di kantor cabang. Platform ini memungkinkan nasabah untuk mempersiapkan kebutuhan transaksi mereka terlebih dahulu sebelum datang ke cabang sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses layanan. *eBranch Web* adalah aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna untuk melakukan pengisian *online form* dan/atau reservasi sebelum bertransaksi di cabang [8]. *eBranch Web* memungkinkan nasabah untuk mengakses pengisian formulir secara *online* dengan menggunakan *website* pada *gadget* mereka dimanapun dan kapanpun sesuai dengan kebutuhan nasabah. Terdapat berbagai formulir transaksi yang dapat diakses pada *eBranch Web*, yaitu *form* setoran tunai, tarikan tunai, transfer ke rekening BCA, transfer ke

bank lain, kliring, titipan warkat, transfer valuta asing, dan layanan prioritas (reservasi). Melalui penggunaan *eBranch Web*, ketika nasabah tiba di cabang, mereka hanya perlu menunjukkan nomor referensi tersebut kepada petugas bank, yang kemudian akan memproses transaksi dengan cepat tanpa perlu mengisi slip cabang secara manual. Selain mempermudah transaksi nasabah, *eBranch Web* mendukung digitalisasi layanan perbankan dengan cara mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan proses manual. Platform ini dirancang tidak hanya untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah, tetapi juga untuk mengoptimalkan operasional di kantor cabang, memungkinkan petugas untuk fokus pada layanan yang membutuhkan interaksi langsung. Dengan demikian, *eBranch Web* menjadi solusi inovatif yang mengintegrasikan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam pengalaman perbankan di era digital.

Untuk mengatasi *pain poin* tersebut, BCA berinovasi untuk menanggulangi permasalahan nasabah dengan pengembangan fitur pada *eBranch Web* sehingga *eBranch* dapat memenuhi lebih banyak kebutuhan nasabah. Selain itu, *eBranch Web* juga akan diintegrasikan pada aplikasi BCA lainnya sehingga nasabah tidak perlu repot mengakses *eBranch Web* melalui *web* terpisah. Pengembangan layanan dan integrasi *eBranch Web* dapat menjadi solusi untuk mengatasi *pain poin* nasabah karena dapat mengurangi waktu tunggu antrian, mempermudah pengisian *form*/slip cabang, dan peningkatan *user experience* dan aksesibilitas *eBranch Web* yang terintegrasikan dengan aplikasi BCA lainnya. Dalam pengembangan integrasi ini, 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 [9]. Pada *project* ini, *Business Analyst Intern* akan bergabung dalam tim *project* dalam pengembangan fitur dan integrasi *eBranch Web*.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kegiatan magang adalah opsi pilihan kegiatan yang dapat dipilih oleh mahasiswa semester 7 yang mengikuti program Kampus Merdeka. Program magang diwajibkan untuk diambil minimal 1 semester untuk memenuhi syarat kelulusan. Kegiatan magang akan dikonversikan menjadi 20 sks jika mahasiswa berhasil mengikuti persyaratan dan ketentuan yang berlaku. Selama pelaksanaan magang, mahasiswa diharapkan dapat mendalami pemahaman dan terlibat pada produk, proses bisnis, dan alur kerja pada unit kerja yang menjadi fokus magang.

1.2.1. Maksud Pelaksanaan Kerja Magang

Praktik kerja magang dilaksanakan untuk mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja. Adapun maksud dari adanya program kerja magang adalah:

- a. Meningkatkan wawasan mahasiswa dengan pengalaman langsung di lingkungan kerja nyata.
- b. Memberikan peluang bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.
- c. Mendalami pemahaman terkait produk, proses bisnis, dan alur kerja pada unit kerja yang menjadi fokus magang.
- d. Terlibat dalam merancang dan mengusulkan perbaikan atau pengembangan produk, aktivitas, sistem, serta prosedur operasional.

1.2.2. Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang

Praktik program kerja magang di BCA memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Mahasiswa mendapat kesempatan untuk memperluas pengalaman dan koneksi profesional sebagai persiapan sebelum memasuki dunia kerja setelah lulus dari perguruan tinggi.
- b. Mengembangkan keterampilan dan kompetensi mahasiswa, baik dalam aspek soft skill maupun hard skill, khususnya di bidang *Business Analyst*.

- c. Melatih kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan bisnis dan operasional di perusahaan
- d. Mahasiswa dapat terlibat secara langsung dalam proses pengembangan produk atau proyek di BCA sebagai Business Analyst Intern.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan magang mencakup periode mulai hingga selesai, sesuai dengan kontrak yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sementara itu prosedur pelaksanaan mencakup tahapan dari proses magang yang terbagi menjadi tiga bagian, yaitu *pre-internship*, *internship*, dan *post-internship*.

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Tabel 1.1 Gantt Chart Timeline Project Magang

No	Project	2024																					
		Juni				Juli				Agustus				September				Oktober					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
eBranch Web																							
1	Kliring	■	■	■																			
2	Fitur A			■	■	■	■	■															
3	Transfer ke Rekening BCA			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
4	Fitur B					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
5	Enhancement Layanan Prioritas														■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Fitur C																						■
Integrasi eBranch Web																							
7	Fitur D			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8	Fitur E					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
9	Fitur F							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
10	Fitur G																		■	■	■	■	■

Tabel 1.3 menunjukkan visualisasi timeline periode magang pada semester 7 (Kegiatan MBKM), yang berlangsung dari 1 Juni hingga 31 Oktober

2024, untuk memenuhi persyaratan durasi 640 jam kerja. Program magang di BCA memiliki jangka waktu satu tahun, atau setara dengan dua semester. Mahasiswa diterima di perusahaan pada 5 Desember 2023 dan akan memulai kegiatan magang pada 2 Januari 2024 hingga 31 Desember 2024. Jika disesuaikan dengan kalender akademik UMN, program magang di Bank Central Asia ini berlangsung dari semester 6 dan berlanjut hingga semester 7.



Gambar 1.1 Menara BCA M.H. Thamrin

Sumber: (bca.co.id)

Selama masa magang, kegiatan kerja dilakukan dengan sistem *full work from office* (WFO) di Menara BCA dan Wisma 77. Gambar 1.1 menampilkan ilustrasi Menara BCA yang terletak di Jalan M.H. Thamrin No.1, Menteng, Kecamatan Menteng, Kota Jakarta Pusat. Selama periode magang, mahasiswa diwajibkan untuk hadir di kantor dari hari Senin hingga Jumat dengan jam kerja 9 jam per hari. Jam kerja yang disepakati berlangsung dari pukul 8.30 hingga 17.30. Lokasi WFO akan bergantian antara Menara BCA dan Wisma 77 sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Selama menjalani program magang di BCA, mahasiswa wajib mematuhi peraturan dan prosedur yang berlaku di perusahaan. Salah satu aturan yang harus diikuti adalah datang tepat waktu, mengenakan pakaian yang rapi, serta melakukan absensi melalui aplikasi saat masuk dan pulang kerja. Selain itu, prosedur pelaksanaan magang di BCA dibagi menjadi tiga tahapan, 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 adalah periode ketika mahasiswa baru dinyatakan diterima di BCA. Dalam tahap ini, mahasiswa akan mendapatkan *briefing* untuk persiapan hari pertama magang. Sebelum memulai kegiatan magang, mahasiswa juga diminta untuk mengisi data pribadi dan diberikan akses berupa *username* dan *password* untuk aplikasi absensi yang akan digunakan selama masa magang.

b. *Internship*

Selama periode magang, mahasiswa akan ditempatkan di tim proyek yang terdiri dari *Group Leader* (GL), *Team Leader* (TL), dan anggota tim. Dalam tim tersebut, mahasiswa berperan sebagai *Business Analyst Intern* yang bertanggung jawab atas produk yang sedang dikembangkan oleh tim. Mahasiswa akan mengikuti setiap langkah pengembangan produk berdasarkan *framework* SCRUM. Peran utama mahasiswa sebagai *Business*

Analyst Intern meliputi pengerjaan proyek yang ditugaskan oleh *Team Leader* sesuai dengan kebutuhan *user*.

Di luar tugas utama, mahasiswa juga mengikuti kegiatan *Team Engagement (TE)* dan *Community of Practice (CoP)*. *Team Engagement* bertujuan untuk mempererat hubungan antar anggota tim melalui kegiatan *bonding*. Teknis pelaksanaan TE berbeda-beda sesuai aturan tiap biro/divisi. Di divisi SSP-C, kegiatan TE diadakan secara *offline* setiap bulan untuk membangun relasi yang kuat antar anggota. Sementara itu, CoP adalah sesi *informal* bagi para pekerja BCA untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman, guna meningkatkan kompetensi bersama. Di biro SSP-C, CoP dilaksanakan dua minggu sekali secara *online* pada hari Jumat dengan sistem giliran.

c. *Post - Internship*

Setelah masa magang selesai, mahasiswa diwajibkan menulis dua karya tulis terkait *BCA Internship Program (BIP)*. Karya tulis yang dimaksud meliputi *BIP Orientation* dan *BIP Experience*. Kedua dokumen ini harus diserahkan kepada BCA dengan mengikuti standar penulisan yang telah ditetapkan.