

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam dunia perbankan yang kompetitif, evaluasi terhadap kinerja dan performa karyawan menjadi hal yang krusial agar dapat menjaga kualitas layanan dan operasional industri perbankan. Ketidaktepatan dalam mengevaluasi performa karyawan dapat berdampak pada produktivitas yang rendah dan menurunnya kepercayaan dari nasabah [1]. Salah satu contoh nyata adalah kasus Bank Wells Fargo di Amerika Serikat, yang mengalami kerugian besar akibat lemahnya *monitoring* terhadap kinerja karyawan yang berujung pada penurunan reputasi dan kepercayaan nasabah. Terdapat kerugian finansial sekitar \$185 juta yang harus dibayar oleh Bank Wells Fargo kepada otoritas regulator dan bank juga harus membayar kompensasi kepada *customer* yang terdampak, yang diperkirakan mencapai ratusan juta dolar. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya evaluasi secara berkala terhadap kinerja karyawan dapat berdampak buruk bagi perbankan, baik dari segi finansial maupun kepercayaan nasabah [2].

Analisis terhadap kinerja dan performa karyawan perlu dilakukan karena dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kelemahan, meningkatkan produktivitas, serta memitigasi risiko penurunan kualitas layanan. Sebagai contoh, Bank Mandiri di Indonesia berhasil meningkatkan kinerja karyawan dengan menerapkan analisis berbasis data untuk menilai efektivitas tenaga kerja mereka, sehingga mampu mengurangi potensi risiko operasional [3]. Di sisi lain, beberapa perusahaan global seperti JPMorgan Chase telah menggunakan teknologi *machine learning* dalam mengevaluasi performa karyawan untuk memprediksi produktivitas dan memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih efektif [4]. Dengan pendekatan ini, *machine learning* membantu dalam otomatisasi, pengolahan data skala besar, dan menghasilkan *insight* yang akurat sehingga proses evaluasi menjadi lebih efisien dan berbasis data.

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memainkan peran krusial dalam mendukung perekonomian nasional,

terutama di sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dengan jutaan nasabah yang dilayani, bank BRI tentu membutuhkan karyawan yang berkompeten dan berkinerja tinggi untuk memastikan layanan berjalan optimal. Oleh karena itu, evaluasi terhadap performa dan kinerja karyawan menjadi hal yang penting untuk mengidentifikasi performa individu, mendorong produktivitas, serta meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Dengan adanya evaluasi tersebut maka perusahaan dapat meminimalisir karyawan dengan performa dan kinerja yang buruk serta perusahaan dapat menggunakan kebijakannya untuk menetapkan apakah karyawan tersebut tetap di posisinya, naik jabatan, atau bahkan turun dari jabatannya. Adapun, cakupan dari *project* ini adalah pada divisi SME (Small and Medium Enterprises) khususnya dilakukan evaluasi terhadap karyawan dengan jabatan *Sales Business Manager* yang bertugas untuk memimpin tim penjualan untuk mencapai target bisnis, khususnya di segmen SME.

Sebagai solusi, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk perlu mengadopsi sistem analitik data yang lebih canggih, seperti penerapan algoritma *machine learning* untuk melakukan analisis terhadap kinerja karyawan. *Project* ini menggunakan pendekatan sistematis KDD (Knowledge Discovery in Databases) agar dapat menemukan pengetahuan yang bermanfaat dan tersembunyi dari kumpulan data-data yang berukuran sangat besar. Teknologi ini memungkinkan perusahaan untuk menganalisis data kinerja secara akurat, memberikan *insight* mendalam terkait potensi individu, serta memvisualisasikan hasil evaluasi melalui *dashboard* interaktif. Selain itu, mahasiswa magang juga dapat membantu pihak BRI dalam menganalisis kinerja karyawan lewat analisis variabel-variabel yang memengaruhi kinerja karyawan. Dengan begitu, mahasiswa magang berkesempatan untuk mengerjakan proyek Analisis *Success Profile* SBM SME Menggunakan Algoritma XGBoost pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat mengambil keputusan strategis yang lebih cepat dan efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan serta mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan kegiatan magang ini bertujuan untuk mencapai beberapa hal yang diinginkan oleh mahasiswa magang. Maksud dari pelaksanaan magang ini sebagai berikut:

1. Merupakan salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Multimedia Nusantara.
2. Mendukung mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama masa studi ke lingkungan kerja profesional.
3. Mengembangkan *soft skill*, termasuk kemampuan komunikasi dengan para profesional dan penyusunan laporan magang untuk atasan.
4. Mengembangkan *hard skill*, seperti kemampuan menggunakan *tools* data analisis berupa Excel, Python, dan Tableau.
5. Melatih keterampilan berpikir kritis serta kemampuan mengelola waktu secara efektif.

Sedangkan, kegiatan kerja magang yang telah dilaksanakan bertujuan untuk:

1. Membantu tim dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan data rincian debitur.
2. Membantu divisi *Small and Medium Sales Management 1* dalam *monitoring* kualitas kredit di sektor *Small and Medium Business*.
3. Menganalisis *Success Profile* SBM SME menggunakan algoritma XGBOOST pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
4. Membuat *report monitoring dashboard* terhadap *progress* dari proyek analisis *success profile* SBM SME dan *dashboard flowrate* DPK NPL serta *dashboard* rincian debitur.

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut adalah jadwal dan tata cara pelaksanaan magang yang berlaku selama program magang di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

### 1. Waktu dan Lokasi Pelaksanaan Kerja Magang

Program magang di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan bagian dari program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang dikelola oleh Kemendikbud, dengan mahasiswa mengikuti jalur MBKM *Track 2*. Magang berlangsung dari tanggal 6 September 2024 hingga 20 Desember 2024, dengan jam kerja harian selama 9,5 jam. Kegiatan ini berlangsung dari pukul 07.00 hingga 17.30, dengan total durasi kerja mencapai 712 jam. Program ini dijalankan selama hampir empat bulan menggunakan sistem *full Work from Office* (WFO) dari Senin hingga Jumat. Apabila diperlukan atau ada pekerjaan mendesak, mahasiswa juga dapat bekerja secara *Work from Home* (WFH) pada akhir pekan. Lokasi pelaksanaan magang berada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 44-46, Jakarta 10210, Indonesia.

Selama masa magang, mahasiswa bertugas sebagai *Data Analyst* dan menjadi bagian dari tim *Small and Medium Sales Management 1* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kegiatan ini dilakukan di bawah bimbingan langsung Bapak Davis Noerhamzah, S.T., selaku pembimbing lapangan. Rangkaian aktivitas dan deskripsi pekerjaan selama magang disusun berdasarkan timeline yang tertera pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Timeline Kegiatan Magang Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

No	Aktivitas	Waktu Pelaksanaan Magang																
		September				Oktober				November				Desember				
		Minggu ke -																
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>1</b>	<b>Onboarding Nasional Kampus Merdeka</b>																	
1.1	<i>Training basic knowledge organization, culture and people at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk</i>																	
1.2	<i>Work target and schedule document</i>																	
<b>2</b>	<b>Training Berbagai Hal Untuk Keperluan Proyek</b>																	
2.1	<i>Training tools yang akan digunakan selama magang (Excel, Python, Tableau)</i>																	
2.2	<i>Mempelajari sistem perbankan dan mendiskusikan proyek magang bersama mentor dan atasan</i>																	
<b>3</b>	<b>Monitoring Kualitas Kredit Di Sektor <i>Small And Medium Sales Management 1</i></b>																	
3.1	<i>Monitoring pergerakan OS harian small &amp; medium dan monitoring pergerakan kualitas kredit (DPK, NPL)</i>																	
<b>4</b>	<b>Analisis Success Profile SBM SME Menggunakan Algoritma XGBoost Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk</b>																	

No	Aktivitas	Waktu Pelaksanaan Magang																
		September				Oktober				November				Desember				
		Minggu ke -																
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
4.1	Mencari dan mengkonversi data proyek dari aplikasi internal perusahaan																	
4.2	Mempelajari data, melakukan <i>data cleansing</i> , eksplorasi data untuk memahami karakteristiknya, serta pencarian data vertikal karyawan SBM dan data rincian pinjaman																	
5	<b>Membuat <i>Report Monitoring Terhadap Success Profile SBM SME Menggunakan Algoritma XGBoost Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan dashboard flowrate DPK NPL serta dashboard rincian debitur.</i></b>																	
5.1	Membuat <i>dashboard</i> Tableau untuk visualisasi <i>analisis Success Profile SBM SME</i>																	
5.2	Membuat <i>dashboard</i> Tableau untuk berbagai visualisasi lain sesuai permintaan atasan																	
5.3	Melaporkan <i>progress dashboard</i> kepada mentor dan tim data analyst																	

## 2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan magang terbagi menjadi tiga tahap atau fase, yaitu tahap pra-magang, tahap pelaksanaan magang, dan tahap pasca-magang. Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai ketiga tahap tersebut:

### a. Pra-Magang

Tahapan ini merupakan proses persiapan untuk mengikuti program magang, yang mencakup penyusunan CV, pembuatan cover letter, pengumpulan portofolio, serta pencarian lowongan magang baik secara mandiri maupun melalui platform Kampus Merdeka. Proses ini dimulai dengan pengiriman CV, diikuti oleh sesi wawancara, hingga mahasiswa diterima dalam program magang di perusahaan. Selain itu, mahasiswa juga diminta untuk mengisi formulir kampus guna memperoleh surat rekomendasi dan surat pengantar magang sebagai bagian dari persyaratan pendaftaran pada platform Kampus Merdeka. Persiapan ini dilaksanakan mulai Juni hingga Agustus 2024.

Setelah mendaftar melalui *platform* Kampus Merdeka, calon mahasiswa magang diwajibkan melengkapi sejumlah dokumen pribadi, seperti CV, KTP, transkrip nilai, transkrip KRS, pas foto ukuran 2x3, kontak pribadi, kontak darurat, serta sertifikat pengalaman organisasi. Setelah dokumen-dokumen tersebut dikumpulkan, calon mahasiswa mengikuti

proses seleksi rekrutmen. Setelah dinyatakan lulus, mahasiswa menerima surat perjanjian dan surat penerimaan magang pada tanggal 6 September 2024. Mahasiswa kemudian secara resmi diterima sebagai mahasiswa magang pada unit Data Analyst.

b. Pelaksanaan Kerja Magang

Program magang dimulai pada 6 September 2024 dengan peran sebagai Data Analyst di unit Small and Medium Sales Management 1 Division di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pada tahap awal, program ini diawali dengan sesi onboarding yang dirancang untuk menyambut mahasiswa magang sekaligus memberikan penjelasan mengenai proyek yang akan dilakukan selama masa magang. Selain fokus pada proyek utama, peserta magang juga mengikuti pelatihan penggunaan alat analisis seperti Python dan Tableau yang dipandu oleh mentor, dengan tujuan meningkatkan kemampuan analisis dan visualisasi data serta mendukung pelaksanaan proyek.

Pada tahap ini, mahasiswa magang juga diwajibkan menyusun laporan harian yang mencakup rincian aktivitas kerja dan diunggah ke situs Merdeka UMN untuk mendapatkan persetujuan *supervisor*. Selain itu, mahasiswa menjalani minimal delapan sesi bimbingan dengan dosen pembimbing untuk mendiskusikan perkembangan magang dan mendapatkan arahan dalam menyusun laporan. Proses bimbingan ini dilaporkan melalui *platform* Merdeka UMN. Selama program berlangsung, mahasiswa mulai menyusun laporan magang dengan mengikuti panduan serta menerima arahan dari dosen pembimbing, yang kemudian akan dipresentasikan pada sidang akhir magang.

c. Pasca-Magang

Pada tahap ini, mahasiswa magang telah menyelesaikan setidaknya 640 jam kegiatan magang. Selanjutnya, mereka menyusun laporan yang mendokumentasikan seluruh aktivitas selama periode magang. Selain itu, mahasiswa juga mengelola dokumen pendukung, seperti formulir MBKM-02, MBKM-03, dan MBKM-04, untuk diunggah ke platform Merdeka

UMN. Dokumen tersebut harus mendapatkan persetujuan resmi serta verifikasi tanda tangan dari pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Sebagai langkah akhir, mahasiswa mengunggah laporan akhir magang ke situs Merdeka UMN dan mempersiapkan diri untuk presentasi sidang magang.