



### **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 III**

### **PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

#### **3.1. Kedudukan dan Koordinasi**

Kerja magang selama 40 hari kerja dilaksanakan di Halo BCA yang berlokasi di BSD Wisma BCA *3th floor*, Tangerang. Penulis berkedudukan sebagai *operation support system* khusus divisi *video banking*. Divisi *video banking* merupakan divisi khusus untuk melayani *customer* dalam transaksi perbankan di tempat perbelanjaan yang tersebar di Jakarta dan Semarang.

Tugas OSS adalah membantu memberikan solusi dari *problem* yang dibutuhkan oleh *customer service officer* pada saat bertransaksi. Penulis ditempatkan bersama *junior supervisor video banking* dalam mengembangkan fitur dari layanan *video banking*. *Junior supervisor video banking* bertanggung jawab atas laporan seluruh transaksi yang terjadi setiap harinya yang akan dikirimkan ke kantor pusat dan mencatat *problem* apa saja yang ditemukan selama transaksi dengan *form customer experience*.

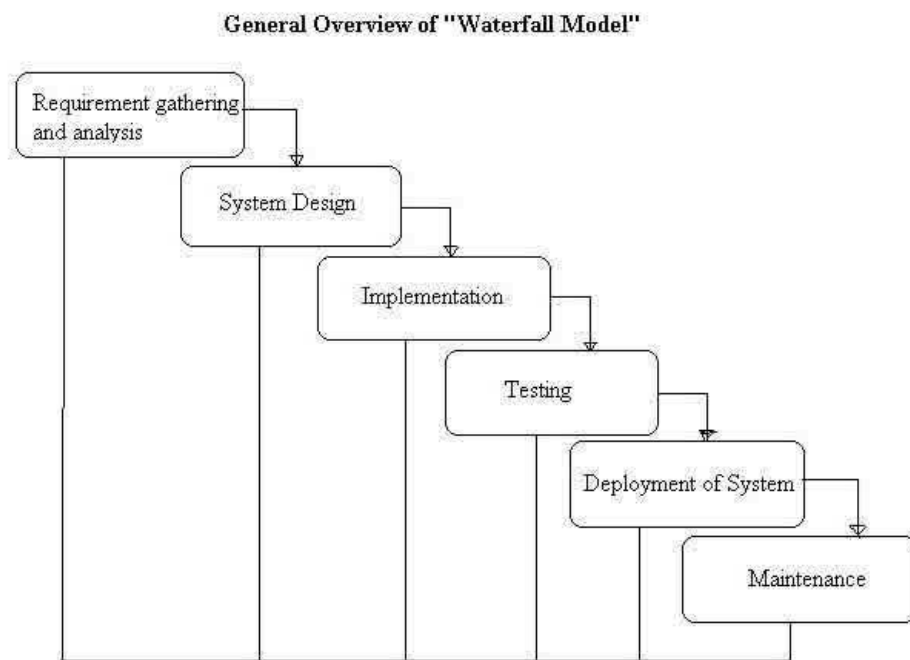
#### **3.2. Tugas yang Dilakukan**

Penulis ditugaskan membantu pengembangan sistem pada layanan *video banking*, Aplikasi yang digunakan sudah berjalan dengan baik, *supervisor* ingin mengukur bagaimana nilai *customer experience* terhadap aplikasi ini, *form customer experience* masih diisi secara manual, *supervisor* membutuhkan aplikasi untuk mengisi *form customer experience* agar memudahkan CSO dalam mengisinya

#### **3.3. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang**

Penulis membuat aplikasi *form customer experience* dengan menggunakan *Software Visual Studio 2012 Express*, dengan memakai bahasa pemograman *c#*. Penulis memilih *software* tersebut atas saran dari karyawan Halo BCA yang membimbing penulis dalam pembuatan *software* ini. Penulis merencanakan metode yang akan digunakan dalam pembuatan

aplikasi yaitu dengan metode SDLC model *Waterfall*. Model *Waterfall* merupakan salah satu metode dalam SDLC yang mempunyai ciri khas pengerjaan setiap fase dalam *waterfall* harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke fase selanjutnya. Artinya fokus terhadap masing-masing fase dapat dilakukan maksimal karena tidak adanya pengerjaan yang sifatnya paralel.[1]



Gambar 3.1 Gambar Tahapan Model SDLC *Waterfall*

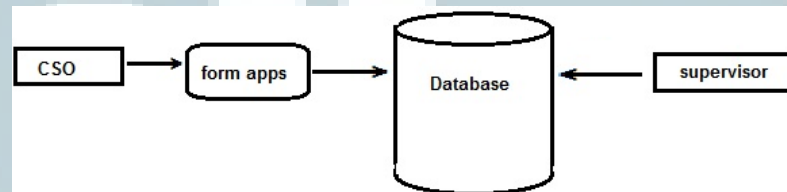
A. *Requirement gathering and analysis*

Pada tahap awal penulis menanyakan kondisi dan keperluan sistem saat ini kepada *junior supervisor* tentang *video banking*, beliau menjelaskan adanya keperluan untuk membuat aplikasi pengisian *form customer experience*, beliau telah berusaha membuat aplikasi tetapi tidak berhasil sehingga sementara masih menggunakan *Microsoft Excel*. Setelah mendapatkan kebutuhan dari *junior supervisor* tersebut, penulis menanyakan ke bagian OSS (*Operation Support System*) beberapa aplikasi yang telah ada dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman apa dan penulis disarankan oleh rekan kerja OSS untuk

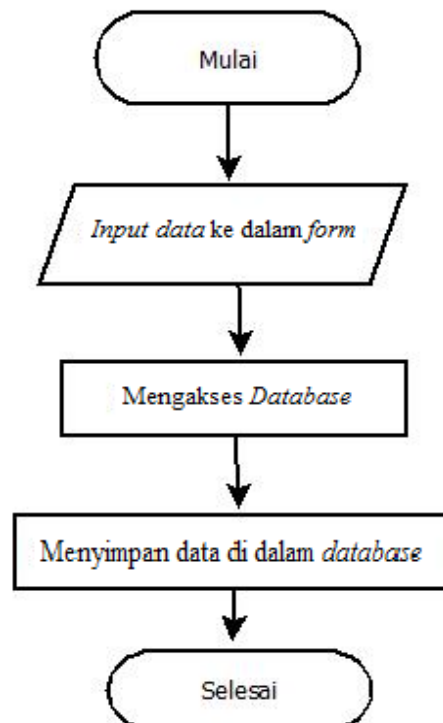
memakai aplikasi *visual studio 2012 express* Data yang dimasukan di dalam *form customer experience* harus fleksibel. Pada saat transaksi tidak berjalan dengan lancar, informasi apapun yang didapat selama transaksi harus tetap dicatat.

### B. System Design

Selanjutnya penulis membuat aplikasi *customer experience* dengan fungsi *insert* dan konten disesuaikan dengan keinginan *supervisor*. Data yang tersimpan nantinya akan ditarik untuk dikirimkan ke kantor pusat setiap harinya.



Gambar 3.2 System design Aplikasi



Gambar 3.3 Flowcart diagram proses *input data*

Berikut proses pembuatan aplikasinya :

1. Menentukan *form* yang akan digunakan pada aplikasi *customer experience*. Isi dari *form customer experience* terdiri dari:

a. Data Transaksi

Data Transaksi adalah sebutan lain untuk nama *customer* di Halo BCA

b. Transaksi

Pada label transaksi terdapat beberapa pilihan transaksi perbankan yang dapat dilakukan pada mesin *video banking* sebagai berikut;

- Pembukaan Tahapan Xpresi
- Pengajuan Kartu Kredit
- Ganti Kartu
- Penutupan rekening

c. Nama *Agent*

Nama *Agent* berisikan nama dari *customer service officer* yang sedang melakukan transaksi *video banking*.

d. *Log*

*Log* adalah label yang berisikan pilihan kategori masukan dan saran dari *customer* yang mencakup *log* ruangan, mesin, dan proses saat bertransaksi.

e. Masukan

Masukan adalah label lanjutan dari label *log* yang berisikan masukan dan saran dari *customer* selama proses transaksi yang ditanyakan oleh *customer service officer* setelah transaksi perbankan selesai.

f. Kejadian

Kejadian adalah label yang berisikan kondisi yang terjadi pada saat transaksi ada dua pilihan dari label ini yaitu lancar dan kontijensi. Kontijensi adalah kejadian dimana transaksi

yang dilakukan terputus dan harus dilanjutkan oleh *customer service officer* yang lain.

g. Status

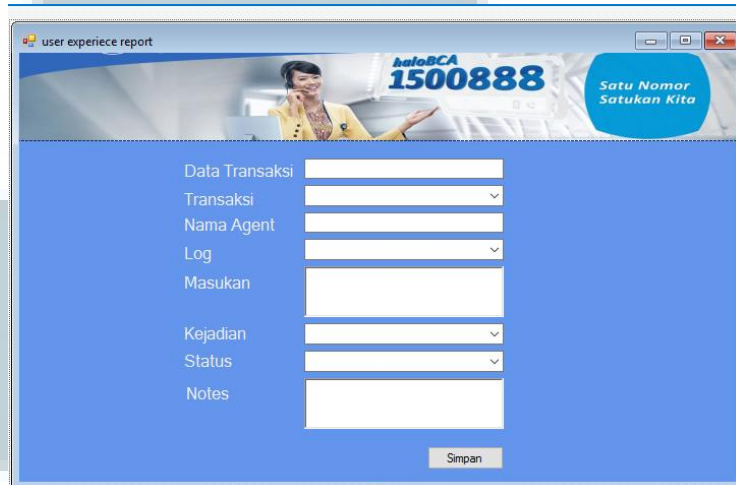
Status adalah label yang berisikan status dari transaksi yang dilakukan. Ada 2 pilihan dari label ini yaitu *owned* dan *pending*. *Owned* adalah kondisi transaksi yang dilakukan telah berhasil sampai proses akhir, *pending* adalah kondisi transaksi yang tertunda akibat proses transaksi yang terhambat karena sistem atau dari pihak *customer* yang tidak memiliki kelengkapan dokumen.

h. Notes

*Notes* adalah label yang berisikan ringkasan dari keseluruhan transaksi yang telah dilakukan. Catatan khusus dalam transaksi juga dimasukkan di dalam label *notes*.

2. Membuat aplikasi *customer experience* dengan bahasa pemrograman *c#* , berikut proses pembuatan aplikasinya;

a. Membuat desain awal aplikasi *form customer experience*.



Gambar 3.4 Tampilan awal aplikasi

b. Membuat *database* menggunakan *MS Access* yang berisikan data *input* dari *form customer experience*. Isi dari tabel di *database* sebagai berikut:

- data\_transaksi
- transaksi
- nama\_agent
- log
- masukan
- kejadian
- status
- notes

data_transaksi	transaksi	nama_agent	log	masukan	kejadian	status	notes
erwind	Pembukaan Ta solemiun	Mesin	lma errornya	Lancar	owned	oke	
Yonathan	Pembukaan Ta mia	Mesin	canggih dan ba	Lancar	owned	oke	
mira	Pembukaan Ta cindy	Mesin	oke	Lancar	owned	testes	
mario	Pengajuan Kart erwind	Ruangan	oke	Lancar	owned	dokumen oke	
Erwind	Pembukaan Ta Mira	Mesin	-mesin error	Lancar	owned	transaksi berhe	

Gambar 3.5 *Database customer experience*

c. Mengkoneksikan aplikasi *form customer experience* dengan *database* dan mengisi data ke dalam *database* menggunakan fungsi *insert* pada aplikasi *visual studio express* dengan bahasa pemrograman *c#*. *Source code* ada di halaman lampiran.

d. *Testing* aplikasi *form customer experience*.

Data Transaksi	Yonathan
Transaksi	Pembukaan Tahapan Xpresi
Nama Agent	mia
Log	Mesin
Masukan	canggih dan bagus
Kejadian	Lancar
Status	owned
Notes	oke

Gambar 3.6 Mengisi *form customer experience*



Gambar 3.7 Menyimpan Data Pada *Database*

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	data_transaksi	transaksi	nama_agent	log	masukan	kejadian	status	notes		
2										
3	erwind	Pembukaa	soimiatun	Mesin	lama errornya	Lancar	owned	oke		
4	Yonathan	Pembukaa	mia	Mesin	canggih dan bagus	Lancar	owned	oke		
5										
6										
7										

Gambar 3.8 Data Berhasil Masuk Pada *Database*

### C. Implementasi

Setelah aplikasi selesai dibuat, penulis mengimplementasikan aplikasi pada komputer yang berada di kantor untuk dites apakah berjalan dengan baik, aplikasi yang dibuat penulis tidak langsung dapat dipakai oleh divisi *video call* karena harus diuji dan disempurnakan oleh *developer system* tersebut.

### D. Testing

Aplikasi yang dibuat telah dilakukan *user acceptance testing* oleh *supervisor Video Banking*. Hasil dari UAT ada pada halaman lampiran.

### E. Deployment of System

Aplikasi yang dibuat diimplementasikan pada sistem *video banking* dan telah digunakan oleh *CSO Video Banking* dalam melakukan pengisian *form customer experience*.



#### F. *Operation Support System*

Penulis ditempatkan di ruangan OSS dan ditugaskan untuk mengangkat telepon dari *Customer Service* yang memiliki keluhan terhadap barang rusak atau kesalahan dalam transaksi, penulis mendapatkan beberapa permintaan seperti mengganti *headphone* yang rusak atau kendala pada transaksi. Penulis tidak memiliki wewenang untuk menangani secara langsung sehingga penulis mencatatnya dan akan menyampaikan kepada petugas yang berwenang.

#### G. Pengenalan sistem *video banking* pada mesin

Penulis ditugaskan mencoba transaksi *video banking* melalui mesin yang ada di Mall untuk mengerti proses transaksi dari awal sampai akhir. Beberapa kendala yang ditemukan menjadi masukan bagi layanan tersebut seperti proses yang terputus sampai 2 kali.

#### H. Pengenalan sistem verifikasi pada *video banking*

Penulis ditugaskan untuk mengetahui sistem verifikasi pada pembukaan rekening seperti kartu identitas, tanda tangan, pekerjaan, umur. Semua verifikasi tersebut akan disesuaikan dengan data pada *e-ktip* dan apabila sudah sesuai *supervisor* baru bisa *approve* transaksi tersebut.

### 3.3.1 Kendala yang Ditemukan

- a. Mempelajari bahasa pemrograman *c#* dari awal, karena belum mendapatkan pelajaran bahasa pemrograman *c#*.
- b. Salah memahami maksud *user* sehingga *form* yang dibuat tidak sesuai, pada saat tahap *requirement junior supervisor* menjelaskan data-data yang berkaitan dengan *customer satisfaction*, setelah aplikasi dibuat *junior supervisor* mengatakan data yang digunakan bukan untuk mengukur *customer satisfaction*, tetapi hanya digunakan untuk mengisi *form customer experience* terhadap layanan *video banking*.
- c. Pada proses pengimplementasi aplikasi terjadi *error*, karena Microsoft jet oleDB 4.0 tidak ditemukan pada saat diuji coba pada komputer kantor.

### 3.3.2 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

- a. Belajar bahasa pemrograman *c#* dari *youtube* jurnal, dan rekan kerja OSS.
- b. Solusi untuk salah memahami maksud *user* adalah mengulangi proses *gathering and requirement*, dan melihat cara *CSO VBK* mengisi *form* secara manual.
- c. Solusi untuk Microsoft jet oleDB 4.0. penulis mengatur pada *option builder output* dengan mengganti menjadi 84x, ini terjadi dikarenakan laptop yang penulis gunakan 64bit sehingga aplikasi yang dibuat tidak *compatible* dengan komputer kantor.

UMMN