



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.

LAPORAN KERJA MAGANG
PENGEMBANGAN APLIKASI VIDEO BANKING
PADA HALO BCA
(STUDI KASUS : *CUSTOMER EXPERIENCE*
***SOFTWARE*)**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Nama : Erwind Yonathan
NIM : 11110310006
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi dan Komunikasi

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2016

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG

PENGEMBANGAN APLIKASI VIDEO BANKING PADA HALO BCA (STUDI KASUS : *CUSTOMER EXPERIENCE SOFTWARE*)



Oleh

Nama : Erwind Yonathan

NIM : 11110310006

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi dan Komunikasi

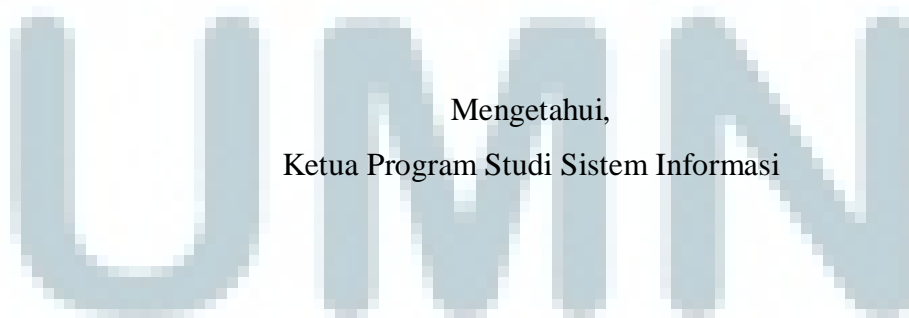
Tangerang, 02 Agustus 2016

Pembimbing

Penguji

Enrico Siswanto, S.Kom., M.B.A.

Wella, S.Kom., M.MSI.



Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Wira Munggana, S.Si., M.Sc.

**LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN
PLAGIAT DALAM PENYUSUNAN LAPORAN KERJA
MAGANG**

Dengan ini saya:

Nama : Erwind Yonathan

NIM : 11110310006

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa saya telah melakukan kerja magang:

Nama Perusahaan : Halo BCA

Divisi : *Operation Support System*

Alamat : Wisma BCA BSD, Kav CBD Lot I.3
Jln. Pahlawan Seribu Tangerang 15321

Periode Magang : 28 Juli 2015 – 28 November 2015

Pembimbing Lapangan : Maria Wibisono

Laporan kerja magang ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti melakukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun penulisan laporan kerja magang, maka saya bersedia menerima sanksi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 02 Agustus 2016

Erwind Yonathan

KATA PENGANTAR

Kesuksesan manusia tidak terlepas dari campur tangan dan kehendak Tuhan Yang Maha Esa. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis mengucapkan syukur karena telah berhasil menyelesaikan laporan kerja magang yang berjudul “*PENGEMBANGAN APLIKASI VIDEO BANKING PADA PT HALO BCA STUDI KASUS: APLIKASI CUSTOMER EXPERIENCE*”.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Universitas Multimedia Nusantara sebagai tempat penulis menempuh pendidikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Wira Mungguna, Kepala Program Studi Sistem Informasi di Universitas Multimedia Nusantara, yang memberikan inspirasi bagi penulis,
2. Bapak Enrico Siswanto, pembimbing kerja magang yang telah memberi arahan dan nasehat kepada penulis selama menyusun laporan kerja magang,
3. Ibu Wani Sabu, *Head of Halo BCA* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk kerja magang di PT Halo BCA,
4. Ibu Maria Wibisono, pembimbing kerja magang di lapangan yang membantu penulis dalam mengerjakan proyek dan disiplin di dunia kerja,

5. Bapak Jimmy Samuel, *supevisor video banking* yang membimbing dan mengajarkan banyak hal teknis kepada penulis,
6. Bapak Cristopher Ratno, *Admin data video banking* yang telah memberikan requirement aplikasi kepada penulis untuk kerja magang di PT Halo BCA,
7. Bapak Taufiq, Ferdy, Davit, dan Karol, rekan-rekan kerja *oss* yang sehari-hari bekerja bersama dengan penulis,

Penulis menyadari laporan kerja magang ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima saran dan kritik untuk perbaikan laporan kerja magang ini. Semoga laporan kerja magang ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Tangerang, 02 Agustus 2016

Erwind Yonathan

ABSTRAKSI

Penulis berkesempatan untuk magang di Halo BCA sebagai *Programmer video banking* sekaligus *Customer Service Officer*. Halo BCA memiliki beberapa layanan utama seperti layanan kartu kredit, layanan kartu debit, layanan *video call*, dan yang terbaru adalah layanan *video banking*. Penulis ditempatkan oleh *Head of Halo BCA* pada layanan *video banking* karena layanan tersebut tergolong baru dan masih perlu banyak perbaikan.

Pada praktik kerja magang ini penulis membuat aplikasi *customer experience* yang dapat membantu layanan video banking dalam mengisi *form customer experience*. Saat ini proses pengisian *form* masih dilakukan secara manual oleh *customer service officer* untuk menginput saran dan keluhan dari pelanggan menggunakan MS EXCEL. Aplikasi *customer experience* dibuat dengan aplikasi visual c# 2012 express dengan menggunakan bahasa pemrograman c#. Fungsi dari aplikasi *customer experience* bertujuan untuk menyimpan data hasil dari tanya jawab antara *customer service* dan pelanggan. Data tersebut akan langsung tersimpan di dalam *database* dan dikirimkan setiap harinya kepada kantor pusat.

Kesimpulannya adalah aplikasi yang dibuat dapat membantu divisi *video banking* mengisi *customer experience form* dengan lebih cepat, dan aman.

Kata kunci : *Customer Experience, video banking*

DAFTAR ISI

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT DALAM PENYUSUNAN LAPORAN KERJA MAGANG	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	2
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	2
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	2
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan	3
2.1. Deskripsi Perusahaan	5
2.1.1 Profil BCA	5
2.1.2 Produk dan Layanan BCA	6
2.2 HALO BCA	7
2.2.1 Visi Halo BCA	7
2.2.2 Misi Halo BCA	7
2.2.3 Kebijakan Mutu Halo BCA	7
2.3 Struktur Organisasi Halo BCA	10
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	11
3.1. Kedudukan dan Koordinasi	11
3.2. Tugas yang Dilakukan	11
3.3. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	11
3.3.1 Kendala yang Ditemukan	18
3.3.2 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan	19
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	20

4.1	Kesimpulan.....	20
4.2	Saran	20
	DAFTAR PUSTAKA	xi



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 struktur organisasi halo BCA	11
Gambar 3.1 gambar tahapan model SDLC <i>Waterfall</i>	13
Gambar 3.2 gambar sistem desain	14
Gambar 3.3 <i>flowcart</i> diagram proses input data.....	14
Gambar 3.4 tampilan awal aplikasi.....	16
Gambar 3.5 <i>database customer experience</i>	17
Gambar 3.6 mengisi <i>form customer experience</i>	17
Gambar 3.7 menyimpan data kedalam <i>database</i>	18
Gambar 3.8 data berhasil dimasukan kedalam <i>database</i>	19

UMMN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 *Timeline* Waktu pengerjaan 3

