BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank Indonesia bank sentral Republik Indonesia yang didirikan pada tanggal 1 Juli 1953[1]. Bank Indonesia memiliki peran yang strategis dalam menjaga stabilitas nilai rupiah, mengendalikan inflasi, dan memastikan kelancaran pada sistem pembayaran dan stabilitas sistem keuangan negara Indonesia. Dalam menjalankan tugas sebagai bank sentral, Bank Indonesia tidak hanya berfokus pada kebijakan moneter, tetapi juga harus beradaptasi dengan setiap kemajuan teknologi dan digitalisasi untuk mendukung efisiensi dalam operasional serta pelayanan publik yang berjalan dengan optimal[2]. Setiap aktivitas operasional di Bank Indonesia, baik yang bersifat administratif maupun teknis, memerlukan sistem pendukung yang andal, terpercaya, dan terintegrasi[2].

Salah satu aspek yang penting dalam mendukung kelancaran operasional tersebut adalah sistem layanan internal perusahaan, khususnya untuk penanganan keluhan, permintaan dukungan, dan bantuan teknis dari pegawai maupun unit kerja lainnya[3]. Namun, dalam praktik, proses pengelolaan layanan internal di Bank Indonesia masih banyak dilakukan secara manual, seperti melalui email, formulir fisik, atau dokumen Excel. Proses manual ini seringkali menyebabkan berbagai kendala, seperti lambatnya penanganan masalah, sulitnya memantau status permintaan, hingga kurangnya transparansi dalam penyelesaian masalah[4]. Permasalahan ini tentu dapat menghambat efektivitas kerja, menambah beban administrasi, dan menurunkan kepuasan pegawai terhadap layanan internal yang sudah diberikan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Bank Indonesia dituntut untuk melakukan transformasi digital pada sistem pendukungnya.[5] Salah satu solusi yang diimplementasikan adalah pengembangan aplikasi Helpdesk berbasis Microsoft Power Apps. Power Apps dipilih karena mampu menyediakan platform pengembangan aplikasi yang fleksibel, mudah diintegrasikan dengan ekosistem Microsoft yang sudah digunakan di Bank

Indonesia, serta dapat diakses dengan mudah baik melalui desktop maupun perangkat mobile[6].

Dengan adanya aplikasi Helpdesk berbasis Power Apps ini, seluruh proses pengajuan keluhan dan permintaan layanan dapat dilakukan secara terpusat, terintegrasi, dan transparan[7]. Pegawai dapat dengan mudah mengajukan tiket permintaan, memantau status penyelesaian, serta mendapatkan notifikasi secara real-time[8]. Selain itu, aplikasi ini juga memudahkan monitoring dan evaluasi oleh manajemen, sehingga proses layanan internal menjadi lebih efisien, responsif, dan akuntabel[9]. Pengembangan aplikasi Helpdesk ini menjadi salah satu langkah nyata Bank Indonesia dalam mendukung transformasi digital dan meningkatkan kualitas layanan internal di lingkungan kerjanya[10].

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Bank Indonesia agar mendapatkan pemahaman yang lebih untuk tentang peran dan serta fungsi lembaga keuangan negara dalam mendukung sistem ekonomi nasional melalui penerapan teknologi informasi. Melalui pengalaman langsung, pemahaman terhadap proses operasional yang terlibat dalam penyediaan layanan internal serta penerapan solusi digital diharapkan dapat tercapai dengan optimal.

Pada kerja magang ini juga merupakan kesempatan untuk mahasiswa/i untuk membangun dan mengasah keterampilan yang penting di kerjaan, seperti pada kemampuan berbicara, kerja sama karyawan, dan pemecahan masalah. Keterampilan-keterampilan tersebut diperkuat melalui kolaborasi dengan tim di Divisi Layanan Fasilitas dan Arsip Bank Indonesia serta melalui bimbingan dari mentor di lingkungan kerja professional

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

Selama mengerjakan proyek Helpdesk di Bank Indonesia, berkontribusi dalam melakukan analisis kebutuhan pengguna, merancang antarmuka aplikasi yang mudah digunakan, mengembangkan fitur utama seperti pembuatan tiket keluhan, pelacakan status tiket, dan notifikasi otomatis, serta melakukan integrasi dengan sistem internal Bank Indonesia. juga terlibat dalam proses uji coba aplikasi bersama pengguna internal, mengumpulkan umpan balik, melakukan perbaikan

berdasarkan masukan yang diterima, serta menyusun dokumentasi teknis dan panduan penggunaan aplikasi. Hasil dari proyek ini adalah terciptanya aplikasi Helpdesk berbasis Microsoft Power Apps yang mampu menggantikan proses manual, sehingga pengajuan keluhan dan permintaan layanan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan transparan, serta mendukung transformasi digital dan peningkatan kualitas layanan internal di lingkungan Bank Indonesia.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Dilaksanakannya selama dar bulan Juni sampai Oktober 2024 dengan total jam kerja sebanyak 640 jam. Kegiatan magang dari hari Senin sampai Jumat, dimulai dari jam 08.00 sampai 17.00 WIB, untuk waktu istirahat jam 12.00 sampai 13.00 WIB. Pada jam kerja ini mengikuti standar jam kerja yang berlaku di lingkungan Bank Indonesia.

1.3.1 Tahap Pra Magang

Sebelum pelaksanaan magang dimulai, dilakukan sejumlah persiapan administratif dan teknis. Mahasiswa berkonsultasi dengan dosen pembimbing untuk memastikan kesesuaian job description dengan bidang studi yang ditempuh. Selanjutnya, mahasiswa mengajukan dokumen seperti surat rekomendasi dan curriculum vitae (CV) kepada pihak Bank Indonesia. Setelah memperoleh Letter of Acceptance (LOA), mahasiswa resmi dinyatakan diterima dalam program magang.

Tahap pra magang juga diisi dengan aktivitas pembekalan berupa studi literatur tentang sistem informasi di sektor keuangan, serta pelatihan mandiri melalui kursus daring yang relevan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesiapan mahasiswa menghadapi tantangan selama pelaksanaan magang.

1.3.2 Tahap Program Magang

Program magang secara resmi dimulai pada **awal Juni 2024**. Pada tahap ini, mahasiswa diperkenalkan kepada lingkungan kerja dan tim di Divisi Layanan Fasilitas dan Arsip. Kegiatan awal meliputi briefing pekerjaan, pengenalan perangkat lunak Microsoft Power Apps, serta penyesuaian terhadap struktur dan budaya organisasi. Selama program magang berlangsung, mahasiswa berkontribusi dalam proyek pengembangan aplikasi Helpdesk internal. Proses kerja dilakukan secara kolaboratif dengan bimbingan dari pembimbing lapangan dan dukungan dari

tim teknologi informasi Bank Indonesia. Setiap sore dilakukan evaluasi berkala untuk memantau progres, memberikan umpan balik, dan mengidentifikasi ruang perbaikan. Rangkaian kegiatan magang dirancang agar mahasiswa dapat memperoleh pengalaman yang menyeluruh dalam implementasi teknologi di lingkungan kerja nyata, serta memahami tantangan dan solusi dalam pengembangan sistem informasi yang mendukung efisiensi organisasi.

Tabel 1. 1 Timeline Kerja Magang

Proses	Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
Perkenalan pada DLAF dan Bank Indonesia																				
Proyek manajemen dokumen bank indonesia																				
Proyek Perencanaan dan Desain Aplikasi Helpdesk Mandiri																				
Pengembangan pada Aplikasi BI - RMS bersama tim																				

Penerapan kerja magang di Bank Indonesia terjadi selama lima bulan, dari bulan Juni sampai Oktober 2024. Kegiatan dimulai dengan tahap orientasi, briefing, dan pengenalan terhadap platform Power Apps. Pada bulan berikutnya, dilakukan diskusi teknis dengan tim IT serta pengembangan awal aplikasi Helpdesk. Agustus

difokuskan pada implementasi fitur inti dan revisi berdasarkan uji coba. Selanjutnya, pada September dilakukan pengujian lanjutan dan penyusunan dokumentasi teknis. Di bulan terakhir, Oktober, aplikasi difinalisasi dan laporan magang disusun serta diserahkan kepada pembimbing untuk evaluasi akhir.