

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Complaint management merupakan fungsi penting untuk memastikan kendali mutu layanan dan transparansi penanganan isu. Dalam praktiknya, proses pelaporan hingga penutupan komplain kerap tersebar di berbagai kanal komunikasi sehingga sulit ditelusuri dan dievaluasi. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, PT Bank SMBC Indonesia Tbk merancang *web-based complaint management system* yang memusatkan pembuatan tiket, percakapan (*chat*) antara pelapor dan petugas, serta perubahan status tiket secara terstruktur.

Pengembangan sistem ini menggunakan *Next.js* pada sisi *front-end* guna mendukung komposisi antarmuka yang modular dan mudah dirawat, serta Tailwind CSS untuk styling yang konsisten dan responsif. Pada sisi layanan, Firebase dimanfaatkan untuk autentikasi dan penyimpanan data agar proses pengembangan lebih lincah (*rapid*) dan aman. Ruang lingkup sistem **dibatasi pada aplikasi web responsif** (desktop–mobile), ditujukan untuk **penggunaan internal**, tanpa integrasi ke sistem inti perbankan.

Dari sisi pengalaman pengguna, antarmuka dirancang sederhana dan jelas agar pengguna dapat: (1) masuk (*login*); (2) membuat tiket; (3) berkomunikasi melalui *chat* dalam konteks tiket; (4) memantau status dengan alur *New* → *On Progress* → *Closed*. Hak akses dibatasi: pengguna hanya melihat tiket miliknya sendiri; *staff* melihat tiket berstatus *New* dan tiket yang diambil; *admin* dapat mengakses seluruh tiket.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud kegiatan kerja praktik ini adalah merealisasikan prototipe sistem manajemen komplain berbasis web yang selaras dengan proses bisnis internal. Tujuan yang hendak dicapai antara lain:

1. Mengimplementasikan modul inti: autentikasi, pembuatan tiket, percakapan (*chat*) pada konteks tiket, serta perubahan status tiket.
2. Merancang antarmuka yang responsif (desktop–mobile) dan mudah digunakan.

3. Menerapkan pembatasan hak akses sesuai peran (User, Staff, Admin) untuk keamanan dan keteraturan proses.
4. Menyusun dokumentasi teknis (arsitektur tingkat tinggi, alur proses, dan panduan uji) sebagai dasar evaluasi dan pengembangan lanjutan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program magang ini dilaksanakan selama enam bulan, dimulai pada **19 Maret 2025** hingga **18 September 2025**. Penempatan berada di Direktorat/Tim terkait di PT Bank SMBC Indonesia Tbk, dengan pola kerja *hybrid* sesuai kebijakan yang berlaku: *Work From Home* (WFH) pada hari Senin, Selasa, Kamis, dan Jumat, serta *Work From Office* (WFO) pada hari Rabu. Jam kerja ditetapkan pukul **08.00–17.00 WIB** pada hari kerja (Senin–Jumat).

Selama periode magang, pembimbing lapangan memberikan arahan, penugasan, dan evaluasi secara berkala. Koordinasi dan dokumentasi kegiatan dilakukan melalui sarana internal (misalnya Google Meet/Teams untuk pertemuan singkat, Git dan papan tugas untuk pengelolaan pekerjaan, serta Figma untuk kebutuhan antarmuka). Seluruh aktivitas mengikuti jadwal yang telah ditetapkan oleh tim dan disesuaikan dengan prioritas pekerjaan.

1.3.1 Prosedur Kerja Harian

Untuk menjaga keterlacakkan progres dan mempercepat penanganan kendala, alur kerja harian disusun sebagai berikut.

1. **08.00–09.00 WIB — Persiapan kerja.** Meninjau *task board*, melakukan *pull* perubahan terbaru, memastikan *branch* aktif, serta membaca umpan balik (*review*) hari sebelumnya.
2. **09.00 WIB — Daily huddle (check-in).** Sinkronisasi singkat yang membahas: (i) rencana tugas yang dikerjakan hari ini beserta *definition of done*; (ii) ketergantungan atau kebutuhan akses/data; dan (iii) risiko serta rencana mitigasi.
3. **09.15–12.00 WIB — Implementasi bertahap.** Pengembangan modul inti sesuai prioritas (autentikasi, pembuatan tiket, percakapan *chat* pada konteks tiket, serta perubahan status), disertai pengujian fungsional ringkas pada alur utama.

4. **12.00–13.00 WIB — Istirahat.**
5. **13.00–16.00 WIB — Lanjutan implementasi dan *review*.** Penyempurnaan UI responsif (desktop–mobile), *peer review* untuk *merge request* aktif, dan pembaruan catatan teknis (alur proses, keputusan desain).
6. **16.00 WIB — Daily huddle (check-out).** Pelaporan ringkas mengenai: (i) progres terhadap target harian; (ii) rencana tindak lanjut untuk hari berikutnya; dan (iii) *blocker* yang perlu eskalasi.
7. **16.15–17.00 WIB — Penutupan hari kerja.** *Push/merge* perubahan sesuai prosedur, penyesuaian status/label isu pada papan tugas, serta penyiapan catatan untuk *huddle* esok hari.

1.3.2 Koordinasi Mingguan dengan Supervisor

Selain *daily huddle*, diselenggarakan **rapat mingguan** dengan supervisor untuk menilai capaian dan menyepakati rencana satu minggu ke depan. Pokok bahasan meliputi:

- *Evaluasi mingguan*: ringkasan fitur/isu yang selesai, temuan kualitas, dan catatan peningkatan.
- *Perencanaan pekanan*: daftar fitur yang ditambah, diperbaiki, atau dikurangi beserta *acceptance criteria* dan prioritasnya.
- *Penanganan blocker*: keputusan teknis/operasional untuk menghilangkan hambatan dan mempercepat progres.
- *Penyesuaian rencana*: pembaruan *timeline*, ruang lingkup, dan penugasan bila diperlukan.

1.3.3 Ringkasan Alur

Secara ringkas, siklus kerja mengikuti urutan: (1) pengarahan awal untuk pemahaman kebutuhan dan penetapan ruang lingkup; (2) *daily huddle (check-in/check-out)* guna menyelaraskan rencana, progres, dan kendala; (3) implementasi bertahap fitur inti sesuai prioritas; (4) *review* dan pengujian fungsional; serta (5) pembaruan dokumentasi teknis sebagai dasar evaluasi dan pengembangan lanjutan.