

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Revolusi digital menjadikan hampir seluruh aktivitas manusia terintegrasi dengan teknologi, mulai dari kegiatan sehari-hari hingga transaksi bisnis yang kompleks[1]. Digitalisasi ekonomi mendorong terciptanya sistem yang serba cepat, efisien, dan terotomatisasi[2]. Perubahan ini secara tidak langsung mengubah perilaku masyarakat dalam bertransaksi, yang kini lebih mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan keamanan[3].

Dalam konteks perekonomian global, munculnya ekonomi digital memberikan peluang besar bagi berbagai sektor untuk berinovasi[4]. Berbagai platform digital hadir untuk memfasilitasi kegiatan ekonomi antara pelaku bisnis dan konsumen. Perbankan sebagai salah satu sektor utama dalam sistem keuangan nasional memiliki peran strategis dalam mendukung perputaran ekonomi[5]. Oleh karena itu, industri perbankan dituntut untuk terus beradaptasi terhadap perubahan zaman dengan menghadirkan layanan yang berbasis teknologi dan berorientasi pada kebutuhan nasabah modern.

Sebelum adanya digitalisasi perbankan, kegiatan perbankan masih dilakukan secara manual, seperti pengisian formulir fisik, antri di teller, hingga menunggu proses verifikasi yang memakan waktu lama. Namun kini, kemajuan teknologi membuat proses tersebut berubah secara signifikan. Bank tidak hanya menyediakan layanan tatap muka di kantor cabang, tetapi juga telah beralih ke digital banking, yaitu sistem layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk melayani nasabah tanpa batas waktu dan tempat[6]. Layanan ini mencakup internet banking, mobile banking, video banking, telephone banking, dan SMS banking. Melalui inovasi ini, bank mampu memberikan akses layanan perbankan yang lebih praktis, cepat, dan efisien.

Transformasi digital dalam dunia perbankan tidak hanya sebatas penyediaan aplikasi atau platform layanan, tetapi juga mencakup transformasi sistem di balik layar yang menunjang kelancaran operasional internal bank[7]. Salah satu bentuk penerapan teknologi di sisi internal adalah pengembangan sistem automation, yaitu sistem yang mengotomatisasi proses bisnis agar dapat berjalan tanpa banyak intervensi manual. Otomatisasi ini tidak hanya mempercepat proses kerja, tetapi juga meningkatkan ketepatan data dan mengurangi risiko kesalahan manusia[8].

Salah satu implementasi nyata dari otomasi di dunia perbankan adalah sistem *Lending Automation*. Sistem ini berfungsi untuk mempercepat proses pengajuan dan persetujuan pinjaman (kredit) nasabah secara otomatis dan terintegrasi[9]. Melalui *Lending Automation*, proses yang sebelumnya harus dilakukan secara manual mulai dari pengumpulan data nasabah, analisis risiko, verifikasi dokumen, hingga keputusan kredit kini dapat dilakukan secara digital dengan waktu yang jauh lebih singkat. Hal ini menjadikan pelayanan lebih efisien serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah[9].

*Lending Automation* berperan penting dalam mendukung strategi digital banking karena memungkinkan bank untuk melayani lebih banyak nasabah tanpa menambah beban kerja manual pada karyawan[10]. Dengan proses yang otomatis, bank dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi kesalahan operasional, serta mempercepat waktu persetujuan kredit. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan penerapan data-driven decision making dalam menentukan kelayakan kredit melalui integrasi dengan data historis dan algoritma penilaian risiko[11].

Namun, di balik kemudahan dan efisiensi tersebut, penerapan sistem *Lending Automation* juga menghadapi berbagai tantangan teknis. Kompleksitas sistem yang tinggi, volume transaksi yang besar, serta kebutuhan untuk menjaga stabilitas performa membuat sistem ini harus terus dipantau dan dioptimalkan[12]. Masalah yang sering muncul meliputi performance issue, keterlambatan proses, atau kendala saat deployment sistem baru ke lingkungan produksi. Permasalahan semacam ini dapat berdampak langsung pada waktu pelayanan kepada nasabah dan kredibilitas sistem digital bank[13].

Oleh karena itu, dibutuhkan peran tim teknologi informasi (IT) yang memiliki kemampuan analisis dan teknis untuk memastikan sistem berjalan secara optimal. Salah satu langkah penting yang dilakukan adalah melakukan analisis flow dari sisi developer untuk memahami bagaimana setiap proses dalam Lending Automation saling terhubung[14]. Melalui pemetaan alur tersebut, tim dapat mengidentifikasi potensi bottleneck, redundansi, atau proses yang membutuhkan optimalisasi.

Selain analisis alur, langkah lain yang sangat krusial adalah melakukan tuning performa. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi sistem, mempercepat waktu eksekusi, serta mengurangi penggunaan sumber daya server. Dengan tuning yang tepat, sistem Lending Automation dapat berjalan lebih cepat dan stabil, terutama ketika menangani jumlah data dan transaksi yang besar dalam waktu singkat[15].

Tidak hanya itu, ketika terjadi kendala atau gangguan selama proses deployment maupun operasi harian sistem, dibutuhkan dokumentasi yang sistematis sebagai bentuk laporan resmi. Dalam konteks ini, dibuatlah dokumen BA (Berita Acara) yang mencatat setiap permasalahan, penyebab, serta langkah perbaikan yang telah dilakukan. Dokumen tersebut berfungsi sebagai laporan dari tim pengembang dan operasional bahwa kendala tersebut sudah ditindak lanjuti serta mencegah terulangnya permasalahan yang sama di masa depan.

Selama kegiatan magang di bagian Lending Automation, keterlibatan langsung dilakukan dalam proses analisis sistem dari sisi developer, pembuatan flow kerja sistem, serta analisis tuning performa untuk meningkatkan efisiensi proses. Selain itu, penulis juga turut membantu dalam penyusunan BA ketika terjadi permasalahan performa atau gangguan saat proses deployment. Melalui keterlibatan ini, penulis memperoleh pengalaman praktis dalam memahami proses otomasi di lingkungan perbankan, serta memahami bagaimana teknologi diterapkan untuk menjaga stabilitas sistem berskala besar.

Kegiatan magang ini tidak hanya memberikan wawasan teknis, tetapi juga pemahaman tentang pentingnya kolaborasi antar tim dalam menjaga kelancaran

sistem perbankan digital. Setiap proses, mulai dari analisis kebutuhan, pengembangan, pengujian, hingga perbaikan, memiliki peran penting dalam membangun sistem yang handal dan berkelanjutan. Dengan adanya kegiatan analisis dan optimasi ini, diharapkan sistem Lending Automation dapat terus berfungsi dengan baik dalam mendukung proses bisnis dan pelayanan kepada nasabah.

Secara keseluruhan, transformasi digital dalam dunia perbankan bukan hanya tentang menghadirkan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga tentang memastikan sistem di baliknya berjalan secara efisien dan stabil. Melalui penerapan sistem Lending Automation yang dioptimalkan dengan baik, bank dapat memperkuat posisinya di era persaingan digital yang semakin ketat. Oleh karena itu, analisis dan tuning performa sistem memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan implementasi digital banking di masa depan.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja**

### **1.2.1 Maksud Magang**

Program Professional Step (Prostep) merupakan bagian dari kurikulum akademik yang wajib dijalani oleh mahasiswa sebagai pemenuhan Satuan Kredit Semester (SKS). Program ini bertujuan memberikan kesempatan untuk memperoleh pengalaman nyata di dunia kerja sesuai bidang keilmuan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memahami dinamika industri secara langsung, mengasah kemampuan berpikir kritis, serta mengembangkan keterampilan teknis maupun non-teknis yang relevan dengan kebutuhan dunia profesional.

Pelaksanaan magang di PT Bank BCA Digital memberikan pengalaman langsung dalam proses kerja di industri perbankan digital, khususnya pada penerapan teknologi informasi yang mendukung transformasi layanan digital. Melalui kegiatan ini, berbagai sistem dan teknologi yang digunakan dalam dunia perbankan digital dapat dipahami dan diaplikasikan secara langsung.

Secara khusus, maksud dari kegiatan magang ini adalah untuk memperoleh pemahaman mengenai bagaimana sistem Lending Automation diterapkan di lingkungan perbankan digital, serta bagaimana proses analisis sistem, tuning performa, dan dokumentasi teknis melalui pembuatan Berita Acara (BA) berperan dalam menjaga stabilitas dan efisiensi sistem.

### **1.2.2 Tujuan Magang**

Tujuan pelaksanaan magang merujuk pada pekerjaan dan tanggung jawab (jobdesk) yang dijalankan selama program berlangsung, yaitu:

1. Menganalisis alur kerja sistem (system flow) pada proses Lending Automation dari sisi developer untuk memahami hubungan antarproses dan aliran data.
2. Menyusun flowchart dan dokumentasi teknis yang menggambarkan proses bisnis serta alur otomasi pada sistem lending.
3. Melakukan analisis performa (performance tuning) untuk mengidentifikasi potensi bottleneck dan memberikan rekomendasi peningkatan efisiensi proses.
4. Mendukung proses pelaporan kendala sistem, termasuk pembuatan Berita Acara (BA) apabila ditemukan issue pada saat deployment atau saat terjadi penurunan performa dan pembuatan Form Hotfix ketika ingin melakukan deploy untuk techdeb.
5. Melakukan koordinasi dengan tim developer dan lead, untuk memastikan kesesuaian hasil analisis dengan kebutuhan teknis dan standar kerja perusahaan.
6. Mengaplikasikan pengetahuan akademik ke dalam praktik, serta meningkatkan keterampilan teknis di bidang analisis sistem dan pemahaman teknologi perbankan digital.

### **1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja**

#### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja**

Program kerja praktik di PT Bank Digital BCA dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan, dimulai pada tanggal 4 Agustus 2025 hingga 4 Februari 2026. Kegiatan ini dilaksanakan selama enam bulan penuh, dengan tujuan agar mahasiswa dapat memperoleh pengalaman yang komprehensif mengenai aktivitas kerja di dunia perbankan digital. Selama periode tersebut, peserta magang menjalani kegiatan kerja praktik selama lima hari kerja dalam seminggu, yaitu Senin hingga Jumat, dengan sistem Work From Office (WFO) dan Work From Home (WFH) yang diterapkan secara bergantian.

Pada bulan pertama, seluruh kegiatan dilaksanakan secara penuh WFO agar peserta magang dapat beradaptasi secara langsung dengan budaya kerja, memahami alur koordinasi antartim, serta mengenal sistem dan teknologi yang digunakan oleh perusahaan. Setelah melewati masa adaptasi tersebut, penerapan sistem kerja menjadi lebih fleksibel. Pada minggu pertama setiap bulan, kegiatan WFO dilakukan pada hari Senin dan Selasa, sedangkan pada minggu ketiga dilakukan WFO hanya pada hari Senin. Hari-hari lainnya dilaksanakan secara WFH (Work From Home) untuk mendukung efisiensi waktu dan fleksibilitas pekerjaan, tanpa mengurangi produktivitas maupun tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Jam kerja di PT Bank Digital BCA bersifat fleksibel, di mana peserta magang dapat memulai aktivitas antara pukul 08.00 atau 09.00 WIB, dengan total durasi kerja sembilan jam per hari, termasuk waktu istirahat selama satu jam. Kebijakan ini memberikan keleluasaan bagi karyawan maupun peserta magang untuk menyesuaikan waktu kerja mereka, namun tetap menekankan pentingnya kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan. Ketentuan hari libur mengikuti kalender libur nasional yang berlaku di Indonesia.

Dalam hal keamanan dan akses, perusahaan menerapkan prosedur yang ketat untuk menjaga keamanan lingkungan kerja. Sebelum memasuki area gedung, peserta magang diwajibkan melakukan penukaran identitas resmi (KTP) di bagian keamanan untuk mendapatkan izin masuk sementara. Sementara itu, untuk memasuki lantai utama perusahaan, peserta magang diberikan kartu akses (access card) yang digunakan bersamaan dengan sistem pemindaian wajah (face scan). Sistem ini berfungsi sebagai identifikasi karyawan dan pengunjung, sekaligus menjaga keamanan data serta area kerja yang bersifat terbatas. Prosedur ini mencerminkan profesionalitas perusahaan dalam menjaga keamanan informasi dan lingkungan kerja yang efisien serta tertib.

Dengan sistem kerja yang terstruktur dan penerapan teknologi keamanan yang modern, pelaksanaan kerja praktik di PT Bank Digital BCA memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk tidak hanya belajar dari sisi teknis, tetapi juga memahami secara langsung bagaimana penerapan tata kelola perusahaan yang profesional di industri perbankan digital.





Tabel 1. 1 Tabel Timeline Kerja Magang

No	Nama Kegiatan	Agustus				September				Oktober				November				Desember	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Memahami dan Menggambarkan Flow Diagram Channeling (Approval, Realisasi dan Repayment)																		
2	Memahami dan Menggambarkan Flow Realisasi daripada Join Finance (Realisasi dan repayment)																		
3	Memahami dan Menggambarkan Flow Direct Lending (Create Loan, Repayment, Stamping Distbusment, Reporting)																		
4	Berita Acara Repayment																		
5	Berita Acara Cancellation Partner L																		
6	Berita Acara gagal Repayment blu																		



7	Analisa Flow																		
8	Analisa Looping dan Log																		
9	Memberikan Solusi Untuk tuning performa Flow A																		
10	Membuat Checklist Activity dan Menggambar Flow																		

Tabel 1.1 menyajikan informasi mengenai perencanaan jadwal pelaksanaan magang di perusahaan dalam kurun waktu lima bulan. Setiap aktivitas disusun secara sistematis berdasarkan urutan minggu pelaksanaan, yang berlangsung dari bulan Agustus hingga Desember. Penjadwalan ini dirancang untuk memastikan seluruh proses magang dapat berjalan terstruktur, terdokumentasi, dan terlaksana sesuai dengan target yang telah dirancang sebelumnya. Selain itu, perusahaan juga memberikan kebijakan yang mendukung mahasiswa dalam hal perizinan, khususnya ketika harus mengikuti kegiatan akademik selama masa magang berlangsung. Mahasiswa yang mengikuti program ini diharapkan dapat beradaptasi dengan lingkungan dan ritme kerja perusahaan, serta menunjukkan tanggung jawab dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.

### **1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja**

#### **1. Proses Penerimaan Magang**

Proses untuk memperoleh posisi magang di PT Bank Digital BCA diawali dengan pencarian informasi lowongan melalui platform profesional LinkedIn. Setelah menemukan posisi yang sesuai dengan bidang keahlian dan minat, yaitu di bagian System Analyst kemudian mengajukan lamaran secara online dengan mengunggah dokumen pendukung seperti curriculum vitae (CV) dan informasi pribadi yang relevan. Tidak lama setelah proses lamaran, penulis mendapatkan undangan untuk mengikuti tahap wawancara langsung (user interview) bersama pihak terkait dari tim Lending Automation. Dalam tahap ini, penulis mendapatkan beberapa pertanyaan seputar pemahaman teknis, pengalaman akademik, serta motivasi mengikuti program magang di BCA Digital. Setelah melalui proses wawancara tersebut dan dinyatakan lolos seleksi, penulis resmi diterima sebagai peserta magang di PT Bank Digital BCA.

Pada tahap awal penerimaan, peserta magang juga memperoleh laptop kerja dari perusahaan sebagai sarana pendukung dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab selama masa magang. Selain itu, peserta mengikuti sesi onboarding yang diselenggarakan oleh perusahaan untuk memberikan pemahaman mengenai struktur organisasi, budaya kerja, serta kebijakan internal perusahaan, termasuk sistem keamanan data dan etika profesional yang wajib dipatuhi.

#### **2. Kegiatan Magang**

Setelah resmi diterima, penulis mulai melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan jadwal dan kebijakan perusahaan. Pada tahap awal, dilakukan orientasi dan pembagian tugas yang mencakup penjelasan tanggung jawab utama di divisi Lending Automation, di mana penulis

berperan dalam kegiatan analisis sistem, pembuatan flow proses dari sisi developer, serta melakukan analisis terhadap performa sistem (tuning). Kegiatan ini dilakukan secara bertahap di bawah arahan mentor dan tim developer terkait.

Selain menjalankan tugas utama, penulis juga terlibat dalam proses pelaporan issue melalui BA (Berita Acara) apabila ditemukan kendala selama proses deployment atau penurunan performa sistem. Selama masa magang, kegiatan dilakukan secara kombinasi antara Work From Office (WFO) dan Work From Home (WFH) sesuai dengan kebijakan perusahaan, serta mengikuti jam kerja fleksibel dengan total sembilan jam per hari.

Dalam pelaksanaannya, seluruh aktivitas kerja juga didokumentasikan sebagai bagian dari laporan magang, termasuk proses analisis, diskusi tim, dan hasil evaluasi dari setiap sprint atau fase pengembangan sistem. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, pemahaman terhadap sistem yang kompleks, serta kemampuan beradaptasi di lingkungan profesional perbankan digital.

### 3. Pasca Magang

Setelah menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan magang, maka dilakukan penyusunan laporan magang dan menyelesaikan seluruh kewajiban administrasi kepada pihak kampus, termasuk pengumpulan laporan dan bimbingan bersama dosen pembimbing akademik. Setelah laporan dinyatakan lengkap, maka akan mengikuti sidang magang sebagai bentuk penilaian akhir dan pengakuan akademik terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan di PT Bank Digital BCA.