

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

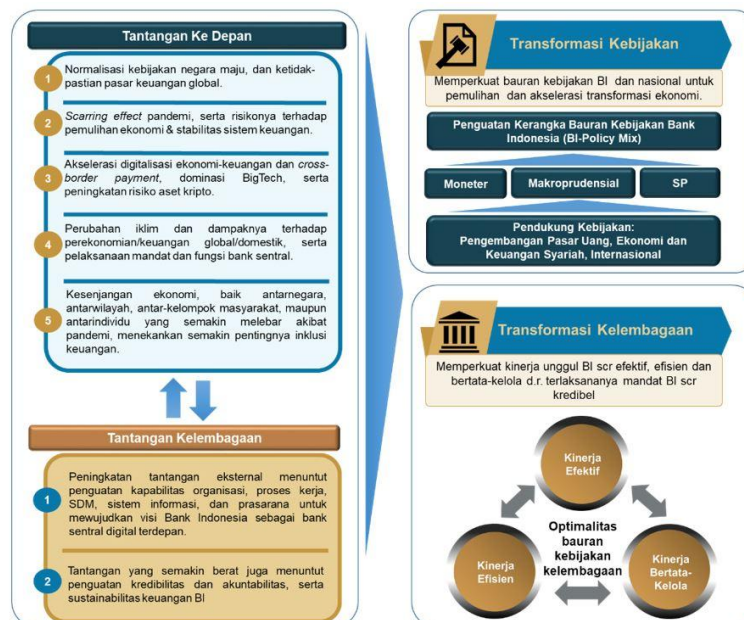
Pencapaian visi Bank Indonesia (BI) untuk menjadi bank sentral digital yang terdepan, memiliki tata kelola yang kuat, serta mampu memberikan kontribusi nyata bagi perekonomian nasional, tidak dapat dilepaskan dari upaya transformasi yang dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan [1]. Transformasi ini merupakan langkah strategis Bank Indonesia dalam merespons perubahan lingkungan strategis yang semakin kompleks, terutama pasca pandemi COVID-19 yang membawa dampak signifikan terhadap stabilitas ekonomi global dan domestik. Perubahan tersebut menuntut bank sentral untuk lebih adaptif, inovatif, serta mampu memanfaatkan teknologi digital dalam menjalankan fungsi dan mandatnya.

Dalam konteks tersebut, Bank Indonesia menghadapi berbagai tantangan baru, baik yang bersumber dari lingkungan global maupun dari aspek kelembagaan internal. Setidaknya terdapat lima tantangan global yang perlu diantisipasi secara serius, antara lain ketidakpastian pertumbuhan ekonomi dunia, tekanan inflasi global, dinamika suku bunga di negara maju, volatilitas pasar keuangan dan nilai tukar, serta perubahan pola arus modal internasional. Selain itu, terdapat pula dua tantangan kelembagaan yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Bank Indonesia, khususnya dalam menjaga kredibilitas, ketahanan organisasi, dan kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi serta tuntutan pemangku kepentingan.

Sebagai respons terhadap tantangan-tantangan tersebut, Bank Indonesia melakukan pembaruan secara komprehensif yang mencakup penguatan kebijakan sekaligus perbaikan tata kelola kelembagaan. Transformasi kebijakan diarahkan melalui penguatan bauran kebijakan Bank Indonesia agar pelaksanaan mandat utama, yaitu menjaga stabilitas nilai Rupiah, mendukung stabilitas sistem

keuangan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, dapat dicapai secara lebih efektif dan terintegrasi [2]. Penguatan bauran kebijakan ini mencakup kebijakan moneter yang responsif, kebijakan makro prudensial yang antisipatif terhadap risiko sistemik, pengembangan sistem pembayaran yang aman dan efisien, serta berbagai kebijakan pendukung lainnya yang saling melengkapi.

Di sisi lain, transformasi kelembagaan Bank Indonesia diarahkan untuk menghasilkan kinerja organisasi yang lebih efektif, efisien, dan berlandaskan tata kelola yang kuat atau dikenal dengan prinsip *effective, efficient, and governed* (2EG) yang ditampilkan pada gambar 1.1 di bawah ini. Transformasi ini mencakup penguatan struktur organisasi, penyempurnaan proses bisnis, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Dengan transformasi kelembagaan tersebut, Bank Indonesia diharapkan mampu menjalankan seluruh mandatnya secara lebih kredibel, profesional, dan berdaya saing, sejalan dengan dinamika perekonomian nasional maupun perkembangan ekonomi global yang semakin menantang.



Gambar 1.1 Transformasi Bank Indonesia [3]

Dalam era digital yang semakin maju, organisasi pemerintahan maupun institusi korporasi dituntut untuk menyediakan layanan yang tidak saja dapat diakses dengan mudah, tetapi juga cepat, transparan, dan mampu mempertahankan standar kualitas yang tinggi. Bagi Bank Indonesia, khususnya melalui unit kerja Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF), tuntutan ini menjadi semakin nyata. DLAF memiliki tanggung jawab yang krusial dalam pengelolaan aset umum, layanan dan fasilitas, serta pemeliharaan kantor semuanya harus berjalan tepat waktu, bermutu, dan berorientasi pada *stakeholder*. Untuk dapat menjalankan tugas tersebut, DLAF sejatinya harus bertransformasi ke arah layanan digital yang terintegrasi dan efisien.

Selain tantangan transformasi, pengelolaan aset umum dan fasilitas bukanlah aktivitas yang statis atau sederhana. Aset kantor, fasilitas internal, pengadaan barang/jasa umum, layanan fasilitas, persiapan dan pelaksanaan pengadaan, hingga pengamanan internal yang semuanya memiliki karakteristik yang berbeda, namun saling terkait. Dalam lingkungan institusi besar seperti Bank Indonesia, volume permintaan layanan, kerusakan aset, pemeliharaan rutin, hingga layanan *ad-hoc* bisa sangat banyak. Bila proses pengaduan, koordinasi, penanganan, serta pelaporan masih bersifat manual atau ter-fragmentasi, maka muncul berbagai hambatan seperti:

- ☐ Kesulitan dalam pencatatan dan pemantauan status secara real-time;
- ☐ Peran *stakeholder* (pegawai, vendor, unit internal) yang kurang mendapatkan visibilitas;
- ☐ Waktu penyelesaian yang relatif lama akibat proses eskalasi yang tidak sistematis;
- ☐ Kurangnya data analitik yang dapat digunakan untuk evaluasi dan perbaikan layanan berkelanjutan;
- ☐ Tata kelola layanan yang belum tersentralisasi maupun terdokumentasi dengan baik, sehingga sulit mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dari waktu ke waktu.

Untuk menanggulangi tantangan-tantangan tersebut, DLAF perlu melakukan transformasi digital yang komprehensif bukan hanya mengganti sistem, tetapi juga mengubah budaya layanan, proses kerja, dan pemanfaatan data sebagai basis pengambilan keputusan.

Salah satu upaya penting dalam transformasi tersebut adalah pengembangan aplikasi *helpdesk* atau sistem tiket layanan yang memungkinkan pengguna (pegawai, vendor, staf internal) membuat permintaan layanan (*service request*) atau melaporkan permasalahan (*incident*) melalui satu portal terpadu; memantau statusnya secara *real-time* dan mendapatkan respons sesuai dengan standar layanan yang disepakati. Literatur menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *helpdesk* berbasis tiket dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam efektivitas layanan. Sebagai contoh, studi “Perancangan Aplikasi Tiket IT *Helpdesk* untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Teknologi Informasi” menunjukkan bahwa setelah implementasi aplikasi *helpdesk ticketing*, organisasi memperoleh pencatatan yang lebih sistematis dan respons layanan yang lebih cepat [4].

Sistem tiket juga memfasilitasi pelaporan historis, pelacakan SLA (*Service Level Agreement*), eskalasi terstruktur, dan analitik performa layanan. Sebuah penelitian “*Classification of University IT Helpdesk Tickets Using Support Vector Machine*” memperlihatkan bahwa bahkan aspek otomatisasi dan klasifikasi tiket dapat mempercepat routing dan penanganan [5]. Di sisi lain, semakin banyak literatur yang mengaitkan penerapan kerangka kerja manajemen layanan TI seperti ITIL V4 dengan upaya peningkatan layanan *helpdesk*, khususnya dalam domain manajemen insiden, permintaan layanan, dan peningkatan berkelanjutan [6].

Dalam konteks DLAF, aplikasi *helpdesk* tidak hanya akan melayani departemen TI atau infrastruktur, melainkan seluruh layanan aset umum, fasilitas, pengadaan barang/jasa, keamanan, dan manajemen internal. Oleh sebab itu, kebutuhan akan sistem yang mampu menjadi **Single Point of Contact (SPoC)** menjadi sangat relevan. SPoC memungkinkan pemangku kepentingan (pegawai internal, vendor, unit layanan, pemakai fasilitas) menggunakan satu kanal untuk melaporkan, memonitor, dan berkomunikasi terkait layanan atau pemeliharaan.

Dengan demikian, integrasi antara front-desk (pengguna) dan back-desk (unit layanan, vendor, eskalasi) menjadi lebih transparan dan efisien.

Pemanfaatan aplikasi *helpdesk ticketing* telah menjadi salah satu solusi penting dalam mendukung pengelolaan layanan teknologi informasi, baik di lingkungan korporasi maupun institusi publik [7]. Seiring meningkatnya ketergantungan organisasi terhadap sistem informasi, kebutuhan akan mekanisme penanganan gangguan dan permintaan layanan yang terstruktur, terdokumentasi, serta mudah dipantau menjadi semakin krusial. Aplikasi *helpdesk* berperan sebagai sarana utama dalam mencatat, mengelola, dan memantau setiap laporan permasalahan atau permintaan pengguna secara sistematis, sehingga proses layanan dapat berjalan lebih terukur dan akuntabel. Sejumlah studi di Indonesia menunjukkan bahwa implementasi aplikasi *helpdesk* memberikan dampak positif terhadap efektivitas operasional organisasi. Melalui sistem tersebut, penanganan permasalahan terkait ERP menjadi lebih terorganisasi, dengan alur kerja yang jelas dan waktu respons yang dapat dipantau. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *helpdesk* tidak hanya berfungsi sebagai alat pelaporan gangguan, tetapi juga sebagai pendukung keberlangsungan proses bisnis inti perusahaan.

Selain itu, penelitian lain mengenai pengembangan sistem *helpdesk* dengan pendekatan *Knowledge Management System* pada PT. XYZ menegaskan pentingnya pengelolaan pengetahuan dalam meningkatkan efektivitas layanan [8]. Integrasi *knowledge management* dalam sistem *helpdesk* memungkinkan organisasi untuk mendokumentasikan solusi dari permasalahan yang pernah terjadi, sehingga penanganan kasus serupa di masa mendatang dapat dilakukan dengan lebih cepat dan konsisten. Pendekatan ini juga membantu meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan melalui pembelajaran organisasi.

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi *helpdesk* yang dirancang dengan baik tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kecepatan layanan, transparansi status penanganan, serta penyediaan data yang dapat dijadikan dasar evaluasi dan perbaikan proses layanan. Dengan demikian, aplikasi

*helpdesk* menjadi salah satu komponen strategis dalam mendukung tata kelola layanan TI yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna di lingkungan korporasi maupun institusi publik.

Mengingat hal tersebut, DLAf menetapkan visi menjadi satuan kerja yang mampu mewujudkan layanan prima dalam pengelolaan aset umum, layanan, fasilitas, dan pemeliharaan kantor yang berkualitas, tepat waktu, dan orientasi terhadap stakeholder, berbasis digital dan dengan tata kelola yang kuat untuk mendukung pelaksanaan tugas Bank Indonesia. Untuk merealisasikan visi tersebut, DLAf perlu menerapkan sistem layanan yang digital terintegrasi, dari front-end permintaan layanan hingga back-end pelaksanaan dan pelaporan, yang kemudian dianalisis untuk perbaikan berkelanjutan.

Proyek pengembangan aplikasi *helpdesk* ticketing bernama **OK-LAF!** merupakan respon konkret terhadap kebutuhan tersebut. OK-LAF! dirancang untuk menjadi pusat komunikasi terpadu (SPoC) antara pegawai sebagai pengguna layanan dan unit DLAf (divisi/divisi terkait) bersama vendor/pihak ketiga, yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan. Admin *helpdesk* OK-LAF! sebagai Tier 1 bertindak sebagai *First Touch Resolution*, menerima, memproses, mencatat permintaan dan keluhan, serta memastikan eskalasi ke Tier 2 (unit layanan DLAf: PPKU, PPBU, LFA, PMI, KPPA) dan Tier 3 (vendor/pihak ketiga) jika diperlukan. Operator *Helpdesk* OK-LAF! merupakan pelaksana Tier 1 dari layanan OK-LAF! yang memiliki fungsi utama sebagai garda depan (*front-liner*) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dan menjadi penghubung antara pengguna dengan PIC layanan dalam komunikasi pemberian layanan. Adapun pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dari Operator *Helpdesk* OK-LAF! sebagai berikut:

- (1) Menerima panggilan telepon dari pengguna dan memberikan jawaban yang sesuai dengan petunjuk teknis/SOP.
- (2) Menerima email/*chat* dari pengguna dan memberikan jawaban yang sesuai dengan petunjuk teknis/SOP.



- (3) Membuat tiket layanan dari panggilan/email/*chat* dari pengguna.
- (4) Memroses dan melakukan tindak lanjut yang sesuai untuk setiap tiket yang masuk, baik dari aplikasi *Front Desk* OK-LAF! atau dari tiket yang dibuat oleh operator sendiri sesuai dengan petunjuk teknis/SOP yang berlaku dan dalam rentang waktu yang ditentukan pada SLA operator dan layanan.
- (5) Meneruskan tiket yang perlu tindak lanjut khusus kepada PIC Layanan yang sesuai.
- (6) Melakukan *follow up* terhadap tiket-tiket aktif yang sudah mendekati batas waktu SLA.
- (7) Melakukan *follow up* terhadap panggilan/email/*chat* yang masuk dari pengguna di luar jam operasional.
- (8) Melakukan rekapitulasi tiket yang masuk, sedang dilayani, selesai, dan batal setiap hari kerja.
- (9) Aktif mengkomunikasikan permintaan terkait pemeliharaan gedung kepada BM gedung terkait dan membuat tiket di *Helpdesk* OK-LAF! dengan memasukkan informasi nomor tiket dari aplikasi CORVENA.
- (10) Aktif mengkomunikasikan permintaan-permintaan terkait pemeliharaan gedung yang masuk langsung ke BM dan membuat tiket di *Helpdesk* OK-LAF! dengan memasukkan informasi nomor tiket dari aplikasi CORVENA.

Peran ini selaras dengan penelitian-penelitian terbaru yang menekankan bahwa operator *helpdesk* merupakan komponen utama dalam meningkatkan *customer experience* layanan internal. Misalnya, penelitian “Evaluasi Kepuasan Pengguna *helpdesk.ubhinus.ac.id* Menggunakan Metode E-SERVQUAL Termodifikasi” menemukan bahwa delapan dimensi layanan seperti efisiensi, keandalan, daya tanggap, dan keramahan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan digital internal [9].

Dengan peran Tier 1 yang begitu strategis, pengembangan aplikasi OK-LAF! tidak hanya berfungsi sebagai sistem pelaporan, tetapi sebagai *enabler* profesionalisasi tata kelola layanan DLAF. Adanya standar SLA, katalog layanan yang jelas, mekanisme prioritas, dan alur eskalasi berbasis dampak urgensi memberikan kerangka kerja yang lebih solid dalam pengelolaan aset dan fasilitas. Hal ini sejalan dengan kerangka kerja ITIL dan praktik manajemen layanan TI yang telah terbukti memberikan perbaikan kualitas layanan [10]. Melalui transformasi digital ini, OK-LAF! akan menghasilkan data terintegrasi yang penting untuk evaluasi kinerja, seperti tren permintaan layanan, tingkat kepatuhan SLA, jumlah eskalasi, rata-rata waktu penyelesaian, serta kepuasan pengguna. Informasi ini akan memungkinkan DLAF untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), penguatan tata kelola, dan pengambilan keputusan berbasis data strategis [9], [11].

Secara keseluruhan, pengembangan aplikasi *Helpdesk* OK-LAF! merupakan langkah fundamental dalam modernisasi sistem layanan internal Bank Indonesia. Aplikasi ini akan menjadi tulang punggung dalam mewujudkan layanan yang berkualitas, efisien, responsif, terdigitalisasi, dan berorientasi pada *stakeholder* selaras dengan arah transformasi organisasi dan peningkatan kapabilitas operasional DLAF secara menyeluruh [12]. Proyek OK-LAF! memiliki tujuan strategis dan operasional sebagai berikut:

- a. Menyediakan kanal layanan terpadu (*Single Point of Contact / SPoC*) bagi seluruh pegawai, vendor/pihak ketiga, dan unit layanan DLAF agar permintaan layanan dan keluhan dapat dilaporkan melalui satu pintu dan tidak tersebar secara manual atau informal.
- b. Mempercepat respon dan penyelesaian layanan melalui otomatisasi alur tiket, eskalasi terstruktur (Tier 1 → Tier 2 → Tier 3), notifikasi otomatis, dan pemantauan status secara realtime sehingga waktu tanggap awal dan penyelesaian menjadi lebih efisien.



- c. Meningkatkan transparansi dan visibilitas status layanan: pengguna dapat memantau sendiri status permintaan/keluhan mereka; manajemen DLAF dapat memonitor kinerja layanan melalui *dashboard* analitik.
- d. Menstandarisasi proses layanan dengan penerapan katalog layanan, definisi prioritas, SLA (Service Level Agreement) yang terukur, alur eskalasi baku, dan dokumentasi lengkap sejalan dengan best practice manajemen layanan (misalnya kerangka kerja ITIL 4). Referensi: penelitian Implementasi Kerangka ITIL V4 pada *helpdesk* TI menunjukkan pentingnya praktik manajemen insiden, permintaan layanan, dan peningkatan berkelanjutan.
- e. Menyediakan data analitik untuk *continuous improvement* layanan: pengumpulan dan analisis metrik seperti volume tiket, waktu respon, waktu penyelesaian, tingkat eskalasi, backlog, kepuasan pengguna sehingga DLAF dapat melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Referensi: studi “Machine Learning Approaches for *Helpdesk* Ticketing System: A Systematic Literature Review” (2024) membahas penggunaan data-analitik dan klasifikasi tiket untuk meningkatkan performa layanan.
- f. Memperkuat tata kelola layanan (*service governance*): memastikan akuntabilitas, dokumentasi lengkap tiap tahap penanganan layanan, integrasi dengan sistem pengelolaan aset/fasilitas, dan pemenuhan standar keamanan data serta kebijakan TI institusi.
- g. Meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pengguna layanan (stakeholder oriented), sehingga DLAF dapat memberikan layanan yang berkualitas, tepat waktu, dan berorientasi kebutuhan pengguna—mendukung visi menjadi Satuan Kerja yang unggul dalam pengelolaan aset, layanan dan fasilitas.

Ruang lingkup proyek OK-LAF! dirancang secara komprehensif untuk mencakup aspek pelayanan, pemanfaatan aplikasi dan kanal layanan, proses kerja, serta batasan pelaksanaan proyek agar implementasinya tetap terfokus dan terarah. Dari sisi layanan, proyek ini melibatkan berbagai unit di bawah DLAF yang

memiliki peran strategis dalam pengelolaan aset, fasilitas, dan layanan pendukung operasional Bank Indonesia. Unit-unit tersebut meliputi Divisi Pemeliharaan Aset Perkantoran dan Aset Umum, Divisi Persiapan dan Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Umum, Divisi Layanan, Fasilitas dan Arsip, Divisi Pengamanan, Penyelamatan dan Manajemen Intern, serta Kelompok Pengaturan dan Perencanaan Aset Umum, Layanan dan Fasilitas. Selain unit internal, ruang lingkup layanan juga mencakup keterlibatan vendor atau pihak ketiga yang bekerja sama dalam pelaksanaan layanan pemeliharaan dan fasilitas.

Dalam pelaksanaannya, aplikasi OK-LAF! digunakan oleh berbagai kelompok pengguna, mulai dari pegawai Bank Indonesia sebagai pengguna layanan fasilitas, admin helpdesk yang berperan sebagai Tier 1, unit layanan sebagai Tier 2, hingga vendor atau pihak ketiga sebagai Tier 3. Pengaturan peran ini memungkinkan proses penanganan layanan berjalan secara berjenjang dan terstruktur, sekaligus memastikan bahwa setiap permintaan atau keluhan ditangani oleh pihak yang tepat sesuai dengan tingkat kompleksitasnya.

Dari sisi aplikasi dan kanal layanan, OK-LAF! mengintegrasikan sistem tiket sebagai sarana utama pengelolaan permintaan layanan, baik melalui front desk maupun back desk. Melalui portal web atau aplikasi, pengguna dapat mengajukan tiket, memantau status layanan, serta menerima notifikasi secara berkala. Selain itu, berbagai kanal non-tiket seperti email, hotline, dan layanan percakapan juga diintegrasikan ke dalam sistem tiket, sehingga seluruh permintaan tetap tercatat dan diproses secara konsisten dalam satu platform. Untuk mendukung pengelolaan layanan secara menyeluruh, aplikasi ini dilengkapi dengan modul penerimaan dan atribusi tiket, eskalasi dan pelacakan penanganan, komunikasi dengan pengguna, dashboard analitik dan pelaporan, serta pengelolaan katalog layanan, prioritas, Service Level Agreement (SLA), dan audit trail. Integrasi dengan sistem pengelolaan aset, fasilitas, dan vendor management juga menjadi bagian penting dalam memastikan keterpaduan data dan proses.

Proses dan alur kerja dalam OK-LAF! dirancang secara *end-to-end*, dimulai dari pengajuan permintaan atau keluhan oleh pengguna hingga penutupan tiket setelah

layanan dinyatakan selesai. Setiap tiket akan melalui tahapan respon awal oleh admin *helpdesk*, eskalasi ke unit layanan atau vendor apabila diperlukan, penanganan layanan, verifikasi penyelesaian oleh pengguna, serta pengumpulan umpan balik sebagai bahan evaluasi. Penetapan prioritas layanan dilakukan berdasarkan katalog layanan dengan mempertimbangkan tingkat dampak dan urgensi, sehingga sumber daya dapat dialokasikan secara optimal. Sistem juga mendukung pelaporan secara *real-time*, pemantauan *backlog*, pengendalian kepatuhan terhadap SLA, serta eskalasi otomatis untuk mencegah keterlambatan penanganan.

Agar implementasi proyek tetap fokus dan sesuai tujuan, ruang lingkup OK-LAF! juga menetapkan batasan yang jelas. Proyek ini tidak mencakup layanan teknologi informasi internal Bank Indonesia, kecuali yang berkaitan langsung dengan pengelolaan fasilitas dan aset umum di bawah DLAF dengan integrasi yang bersifat minimal. Selain itu, proyek ini tidak mencakup pengadaan perangkat keras maupun pelaksanaan proyek infrastruktur TI secara menyeluruh, serta tidak mencakup transformasi sistem *legacy* di luar unit layanan yang terintegrasi dengan OK-LAF!. Layanan eksternal kepada publik atau nasabah Bank Indonesia juga berada di luar cakupan proyek, mengingat fokus utama OK-LAF! adalah pada layanan internal bagi pegawai dan pengelolaan fasilitas internal institusi.

Implementasi aplikasi OK-LAF! diharapkan memberikan manfaat yang signifikan baik secara strategis maupun operasional bagi DLAF dan Bank Indonesia. Dari sisi pengguna layanan, sistem ini meningkatkan tingkat kepuasan pegawai maupun vendor melalui proses layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Pengguna dapat memantau status permintaan atau keluhan secara mandiri, sehingga mengurangi ketidakpastian dalam proses layanan dan memperkuat orientasi organisasi terhadap kebutuhan pemangku kepentingan.

Dari perspektif operasional, penerapan OK-LAF! mendorong peningkatan efisiensi proses layanan melalui otomatisasi alur tiket dan mekanisme eskalasi yang terstruktur. Proses penanganan layanan menjadi lebih baku, waktu tunggu dapat ditekan, serta risiko duplikasi dan kesalahan pencatatan akibat proses manual dapat

diminimalkan. Studi implementasi sistem helpdesk berbasis tiket pada lingkungan korporasi juga menunjukkan bahwa digitalisasi layanan internal mampu meningkatkan efisiensi dan konsistensi penanganan permintaan layanan.

Selain itu, OK-LAF! menyediakan visibilitas dan pengukuran kinerja layanan yang lebih baik melalui penyajian dashboard analitik dan laporan manajemen. Informasi terkait waktu respon, waktu penyelesaian, jumlah backlog, tingkat eskalasi, serta kepuasan pengguna menjadi dasar penting bagi manajemen dalam melakukan pemantauan kinerja dan pengambilan keputusan berbasis data. Ketersediaan data tersebut juga mendukung upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), karena organisasi dapat mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan, menganalisis tren permintaan, serta mengevaluasi efektivitas penerapan SLA dan mekanisme eskalasi. Literatur terkini juga menegaskan bahwa pemanfaatan analitik dan automasi pada sistem helpdesk berkontribusi terhadap peningkatan performa layanan secara keseluruhan.

Dari sisi tata kelola, implementasi OK-LAF! memperkuat standarisasi layanan melalui penerapan katalog layanan, pengaturan SLA yang terukur, alur eskalasi yang jelas, serta dokumentasi penanganan layanan yang lengkap dan terdokumentasi dalam audit trail. Hal ini meningkatkan akuntabilitas dan profesionalisme layanan, sekaligus mendukung pemenuhan kebutuhan institusional terhadap tata kelola layanan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Digitalisasi proses layanan juga berkontribusi terhadap pengurangan biaya dan waktu operasional dengan menekan beban administratif, mengurangi kesalahan manual, serta mempercepat koordinasi antarunit dan dengan pihak ketiga.

Lebih jauh, keberadaan OK-LAF! memperkuat integrasi antara pengguna layanan, unit internal DLAF, dan vendor atau pihak ketiga melalui sistem tiket yang terpusat dan terstruktur. Koordinasi penanganan layanan menjadi lebih jelas dan transparan di setiap tahap, mulai dari pengajuan permintaan hingga penyelesaian. Dengan layanan digital yang modern dan terkelola dengan baik, DLAF dan Bank

Indonesia juga menunjukkan komitmen terhadap keunggulan layanan serta adaptasi terhadap transformasi digital, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap citra dan reputasi institusi.

Untuk memastikan manfaat tersebut tercapai secara optimal, OK-LAF! mengatur alur layanan secara menyeluruh, dimulai dari penerimaan permintaan atau keluhan melalui berbagai kanal yang terintegrasi ke dalam sistem tiket, dilanjutkan dengan klasifikasi tiket berdasarkan katalog layanan dan tingkat prioritas, respon awal oleh admin helpdesk sesuai SLA, eskalasi terstruktur apabila diperlukan, hingga verifikasi penyelesaian oleh pengguna. Seluruh proses penanganan layanan direkam secara lengkap, disertai penyajian dashboard analitik dan laporan manajemen sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan berbasis data.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja**

Maksud Program magang pada Departemen Layanan Aset Umum dan Fasilitas (DLAF), khususnya Kelompok Pengaturan dan Perencanaan Aset Umum, Layanan, dan Fasilitas (KPPA), dimaksudkan untuk memberikan pengalaman pembelajaran secara langsung kepada mahasiswa dalam memahami proses pengelolaan aset umum, layanan fasilitas, serta tata kelola administrasi dan operasional yang diterapkan di lingkungan Bank Indonesia. Melalui penempatan di KPPA, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengembangkan kompetensi teknis, analitis, dan profesional dalam mendukung tugas serta fungsi organisasi, terutama dalam kegiatan perencanaan layanan, penyusunan dokumen kebijakan, evaluasi operasional, serta mendukung proses transformasi digital layanan DLAF. Tujuan dari pelaksanaan magang ini meliputi:

### **1. Memahami Tata Kelola Aset Umum dan Fasilitas**

Memberikan pemahaman komprehensif mengenai proses perencanaan, pengaturan, pendataan, dan evaluasi aset umum yang berada di bawah pengelolaan DLAF, termasuk prosedur pemeliharaan, pemanfaatan, serta koordinasi antar-unit dan vendor eksternal.

## **2. Mengembangkan Kompetensi dalam Penyusunan Dokumen dan Standar Operasional**

Mahasiswa belajar terlibat dalam penyusunan dan review dokumen tata kelola seperti SOP, Work Instruction (WI), dan Prosedur Manual (PM) yang menjadi acuan resmi dalam pengelolaan layanan dan aset di lingkungan BI. Pengalaman ini mendukung pemahaman mengenai standar kerja profesional, implementasi kebijakan, dan pengendalian mutu layanan.

## **3. Mendukung Pengembangan dan Implementasi Digitalisasi Layanan DLAF**

Magang bertujuan memberikan pengalaman kepada mahasiswa untuk memahami proses digitalisasi layanan DLAF, terutama melalui keterlibatan dalam proyek pengembangan aplikasi *helpdesk OK-LAF!* sebagai SPoC (Single Point of Contact). Mahasiswa dapat berkontribusi dalam analisis proses bisnis, penyusunan kebutuhan fungsional, dan evaluasi alur kerja layanan dalam rangka mendukung peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional.

## **4. Memahami Mekanisme Koordinasi Layanan Fasilitas**

Mahasiswa mempelajari mekanisme koordinasi antara DLAF dengan divisi layanan lainnya, seperti PPKU, LFA, PPBU, PMI, serta hubungan kerja antara BI dan vendor pihak ketiga. Pengetahuan ini mencakup alur pengajuan layanan, eskalasi, pemantauan SLA, hingga monitoring penyelesaian layanan.

## **5. Mengembangkan Kemampuan Analisis, Komunikasi, dan Problem-Solving**

Melalui aktivitas harian seperti administrasi tiket layanan, pencatatan kebutuhan stakeholder, pengolahan data, hingga partisipasi dalam pertemuan internal, mahasiswa dapat melatih kemampuan analitis, ketelitian, serta komunikasi profesional yang menjadi kompetensi penting di lingkungan kerja.

## **6. Memberikan Kontribusi Nyata bagi Satuan Kerja**



Magang ini juga bertujuan agar mahasiswa dapat memberikan kontribusi nyata kepada KPPA dan DLAF, baik melalui penyusunan dokumentasi, pemberian rekomendasi operasional, otomatisasi proses sederhana, maupun pelaksanaan tugas administratif yang mendukung layanan dan perencanaan aset.

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

#### **1. Waktu Pelaksanaan Kerja**

Program magang di Bank Indonesia dilaksanakan dalam periode empat bulan, dimulai dari 01 Agustus 2025 hingga 30 November 2025. Selama periode tersebut, peserta magang diwajibkan menjalani sistem kerja *Work From Office (WFO)*, yang berarti seluruh aktivitas magang dilakukan secara langsung di kantor Bank Indonesia yang berlokasi di Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10350. Kebijakan *Work From Office (WFO)* ini diterapkan guna memastikan peserta magang dapat berinteraksi langsung dengan tim, mendapatkan pengalaman kerja nyata dalam lingkungan profesional, serta lebih mudah dalam berkoordinasi terkait tugas dan proyek yang diberikan.

Bank Indonesia memiliki sistem kerja terstruktur dan profesional, guna mendukung produktivitas seluruh karyawan, termasuk peserta magang. Setiap hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat, peserta magang diwajibkan hadir dan memulai aktivitas pada pukul 07.15 pagi hingga 16.30 sore, dengan durasi efektif 8 jam kerja per hari. Dalam kurun waktu tersebut, terdapat jeda istirahat selama satu jam, tepatnya pada pukul 12.00 hingga 13.00, yang dapat dimanfaatkan peserta magang untuk makan siang, beristirahat, atau melakukan aktivitas pribadi lainnya sebelum melanjutkan tugas di sisa hari kerja.

Bank Indonesia menerapkan standar keamanan dan tata kelola kehadiran yang sangat ketat bagi seluruh pegawai maupun peserta magang. Setiap individu yang memasuki area kantor wajib melalui prosedur keamanan berlapis, termasuk proses bag checking dua kali, yaitu pertama saat memasuki

area Bank Indonesia dan kedua saat akan masuk ke dalam gedung tujuan. Prosedur ini bertujuan memastikan keamanan lingkungan kerja serta menjaga integritas fasilitas dan aset yang berada di bawah pengelolaan instansi.

Selain pemeriksaan keamanan, peserta magang diwajibkan melakukan penukaran KTP (Kartu Tanda Penduduk) untuk memperoleh kartu akses gedung, yang digunakan untuk melewati gate masuk menuju area gedung yang dituju. Setibanya di lobby, peserta magang juga harus mengisi daftar hadir manual di meja resepsionis, sebagai bentuk pencatatan kehadiran harian yang diverifikasi oleh petugas.

Meskipun peserta magang telah dibekali dengan kartu akses gedung, akses menuju ruang kerja tetap dibatasi secara ketat. Pintu ruangan hanya dapat dibuka oleh karyawan dari unit kerja terkait, sehingga akses ke area internal tetap terkontrol dan sesuai dengan standar keamanan yang diterapkan oleh Bank Indonesia. Pengaturan ini bertujuan untuk menjaga keamanan informasi, aset, serta aktivitas kerja di lingkungan institusi, sekaligus memastikan bahwa setiap individu yang berada di dalam area kerja memiliki kewenangan yang jelas.

Selain pengaturan akses fisik, aspek administrasi kehadiran peserta magang juga dikelola melalui mekanisme yang terstruktur. Setiap peserta magang diwajibkan melakukan absensi di resepsionis pada saat kedatangan, serta mengisi formulir absensi harian yang selanjutnya dikompilasi dan disahkan oleh supervisor. Penerapan sistem keamanan, pengendalian akses, dan pencatatan kehadiran yang disiplin ini mencerminkan budaya kerja Bank Indonesia yang tertib, profesional, dan menjunjung tinggi kepatuhan terhadap prosedur. Melalui pengalaman tersebut, peserta magang tidak hanya memahami proses operasional organisasi, tetapi juga memperoleh pembelajaran langsung mengenai pentingnya keamanan, tanggung jawab, serta kepatuhan terhadap standar kerja di lingkungan institusi nasional yang memiliki tingkat kepercayaan publik yang tinggi. Untuk memberikan gambaran mengenai alur dan tahapan pelaksanaan kegiatan magang secara

kronologis, berikut disajikan Tabel 1.1 Linimasa Pelaksanaan Magang yang menunjukkan rangkaian kegiatan magang dari awal hingga akhir periode.

Tabel 1.1 Linimasa Pelaksanaan Magang

No.	Kegiatan	Aug				Sept				Okt				Nov			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Perancangan dan Pengembangan <i>Helpdesk</i>																
	12.1 Koordinasi terkait integrasi dengan aplikasi eksisting																
	12.2 Pengumpulan master data																
	12.3 Pembuatan desain fungsional aplikasi																
	12.4 Pengembangan struktur data																
	12.5 Pengembangan <i>wireframe user flow</i>																
	12.6 Desain tampilan UI/UX																
	12.7 Perizinan pengembangan aplikasi <i>citizen development</i>																
	12.8 Pengembangan aplikasi ( <i>development</i> )																
	12.9 Pengujian dan perbaikan (QA)																
	12.10 FESLAFBI sosialisasi																
2.	Pembuatan SOP																
3.	Penyiapan peralatan pendukung (ruangan, monitor, telepon)																
4.	Pemenuhan dan peralatan SDM Helpdesk Swakelola																
5.	Sosialisasi dengan vendor dan <i>user</i>																
6.	Launching aplikasi																

## 2. Prosedur Pelaksanaan Kerja

Program magang antara Universitas Multimedia Nusantara dan Bank Indonesia dilaksanakan berdasarkan serangkaian prosedur yang telah disepakati bersama. Berikut adalah prosedur yang berlaku bagi kedua belah pihak:

### 1.3.2.1 Universitas Multimedia Nusantara

Pada tahap persiapan pelaksanaan dan pelaporan *Career Acceleration Internship Track 2*, peserta magang mengikuti serangkaian proses akademik dan administratif yang telah ditetapkan. Kegiatan diawali dengan kehadiran pada sesi pengarahan *Career Acceleration Program Track 2* yang diselenggarakan oleh Ketua Program Studi Sistem Informasi secara daring melalui Zoom pada Rabu, 18 Desember 2024. Selanjutnya, peserta magang melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) untuk skema Internship Track 2 melalui laman resmi Universitas Multimedia Nusantara, yaitu [my.umn.ac.id](http://my.umn.ac.id), serta melengkapi proses registrasi *Career Acceleration Program Track 2* melalui situs Kampus Merdeka.

Setelah proses registrasi dinyatakan berhasil dan memperoleh persetujuan dari PIC Kampus Merdeka UMN serta Kepala Departemen (Head of Department), peserta magang menerima Formulir ProStep-01 berupa Surat Pengantar yang diterbitkan oleh Ketua Program Studi Sistem Informasi. Tahap berikutnya adalah penerbitan Formulir PROSTEP-02 atau Kartu Magang yang digunakan sebagai salah satu kelengkapan administrasi dalam proses registrasi magang pada laman Kampus Merdeka. Selama masa pelaksanaan magang, peserta magang diwajibkan mengisi laporan kegiatan harian secara berkala melalui laman Kampus Merdeka, serta memastikan bahwa supervisor melakukan pemeriksaan dan memberikan persetujuan atas setiap kegiatan yang telah diselesaikan.

Di akhir masa magang, peserta magang menyusun laporan hasil magang sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh dosen pembimbing kampus. Setiap kegiatan bimbingan yang dilakukan bersama dosen pembimbing juga dicatat secara resmi pada laman Kampus Merdeka sebagai bagian dari dokumentasi akademik. Pada tahap persiapan penyusunan laporan akhir, peserta magang melakukan pengunduhan dokumen administrasi yang menjadi persyaratan utama, yaitu Formulir PROSTEP-03 (Laporan Tugas

Harian) dan Formulir PROSTEP-04 (Formulir Verifikasi Laporan *Career Acceleration Program Track 2*). Pengunduhan dokumen tersebut merupakan langkah awal dalam memastikan kelengkapan data dan administrasi yang diperlukan untuk pelaksanaan sidang akhir *Career Acceleration Program Track 2*.

#### **1.3.2.2 Bank Indonesia**

Proses penerimaan dan pelaksanaan magang di Bank Indonesia diawali dengan pendaftaran peserta setelah memperoleh informasi resmi mengenai pembukaan program magang melalui kanal Bank Indonesia maupun melalui pihak kampus. Peserta kemudian mengikuti arahan awal terkait persyaratan dan jadwal pendaftaran yang telah ditetapkan. Selanjutnya, peserta mengisi formulir pendaftaran melalui portal resmi yang ditentukan, seperti BI Karier, formulir rekrutmen DLAF, atau portal Kampus Merdeka bagi peserta yang mengikuti jalur *Career Acceleration Program Track 2*, serta melengkapi unggahan dokumen pendukung yang dipersyaratkan, mulai dari curriculum vitae, transkrip nilai, hingga identitas diri.

Setelah proses pendaftaran, peserta mengikuti tahapan seleksi yang meliputi seleksi administrasi, tes lanjutan apabila diperlukan, serta wawancara dengan pihak Human Resources dan/atau supervisor unit kerja terkait. Peserta yang dinyatakan lolos akan menerima pemberitahuan resmi melalui email. Pada tahap berikutnya, peserta melengkapi seluruh dokumen administrasi yang diperlukan, seperti surat pengantar dari kampus, kartu magang, surat pernyataan, formulir keamanan, serta data identitas yang digunakan untuk pengurusan akses gedung dan keperluan administratif lainnya.

Sebelum memulai kegiatan magang, peserta mengikuti sesi briefing atau induksi yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan KPPA. Kegiatan ini mencakup pengenalan lingkungan kerja, penjelasan tugas dan tanggung jawab, aturan keamanan, pengaturan

akses gedung, jam kerja, mekanisme absensi, serta instruksi penggunaan Kartu Registrasi Pengunjung (KRP). Pada hari pertama pelaksanaan magang, peserta menjalani prosedur keamanan Bank Indonesia yang ketat, termasuk pemeriksaan barang sebanyak dua kali, yaitu saat memasuki area Bank Indonesia dan saat memasuki gedung utama. Peserta juga melakukan penukaran KRP untuk memperoleh kartu akses gedung, mengisi daftar hadir di resepsionis, serta menggunakan kartu akses tersebut untuk memasuki gedung. Sementara itu, akses menuju ruang kerja tetap dibatasi dan hanya dapat dibantu oleh karyawan pada unit kerja terkait. Selain absensi di resepsionis, peserta magang juga diwajibkan melakukan pencatatan kehadiran melalui formulir absensi magang yang telah ditentukan.

