

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengaturan pengelolaan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga-lembaga perekonomian bahu-membahu menggerakkan semua potensi ekonomi agar berdaya dan berhasil guna secara optimal. Lembaga-lembaga khususnya perbankan mempunyai peranan yang sangat penting dalam menggerakkan perekonomian suatu negara. Dalam memacu perkembangan perekonomian di Indonesia, fungsi dan peranan perbankan dimasa kini semakin menduduki tempat terpenting, karena jasa perbankan merupakan penopang hampir seluruh program dan kegiatan pembangunan ekonomi, industri, perdagangan dan dunia usaha maupun jasa-jasa lainnya (Ismamudi dan Hartono, 2023). Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank tidak hanya berfungsi sebagai tempat penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur kembali dana tersebut dalam bentuk kredit, tetapi juga sebagai penyedia berbagai layanan yang memudahkan transaksi keuangan nasabah (Prasetyo dan Hartono, 2023). Dalam era persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan bank dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah. Salah satu usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan keuangan, maka usaha jasa perbankan selain mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai nasabah, juga harus mengedepankan kepercayaan, karena dapat dikatakan bahwa industri perbankan adalah merupakan industri yang menjual kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya (Hidayat dan Pratiwi, 2021).

Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa perbankan yang akan digunakannya, hal tersebut dapat dilihat dari faktor tingkat bunga yang ditawarkan oleh perbankan kepada masyarakat, tingkat kenyamanan yang dirasakan

oleh masyarakat dalam hal penyimpanan uang pada bank tersebut, juga mengenai kemudahan dalam memperoleh pinjaman. Faktor-faktor tersebut yang menjadi dasar pertimbangan masyarakat untuk memilih jasa perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk loyalitas pada diri masyarakat akan bank yang dijadikan sebagai pilihan yang dipercayainya. Keberadaan jasa perbankan dalam masyarakat memang lebih menguntungkan terutama pada sektor perekonomian, di mana para pelaku ekonomi lebih leluasa dalam menjalankan proses kegiatan ekonominya untuk menunjang kelangsungan hidup (Isalman, Conny, dan Nur, 2025). Usaha jasa perbankan dalam masyarakat yang mengedepankan pelayanan yang baik demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat sebagai nasabahnya akan menghadapi berbagai macam keadaan atau pandangan yang timbul dari masyarakat sebagai ungkapan kepuasan atau ketidakpuasannya akan pelayanan yang diterimanya dari pihak bank yang dipercayainya (Salisa, 2024).

PT Bank Pembangunan Daerah Lampung (Bank Lampung) merupakan bank milik daerah yang memiliki visi untuk menjadi bank yang sehat, kuat, dan terpercaya, serta mampu bersaing di tingkat regional maupun nasional. Salah satu cabang yang memiliki peranan strategis adalah Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Selatan, yang melayani berbagai segmen nasabah mulai dari perorangan hingga badan usaha. Keberhasilan cabang ini dalam mempertahankan nasabah sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya oleh bagian Customer Service yang menjadi garda terdepan dalam berinteraksi langsung dengan nasabah. Customer Service memiliki peran sentral dalam menciptakan citra positif perusahaan di mata nasabah. Mereka bertugas memberikan informasi produk, membantu proses pembukaan rekening, menangani keluhan nasabah, hingga memastikan kebutuhan nasabah terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi, keramahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan memecahkan masalah menjadi kompetensi utama yang harus dimiliki oleh seorang Customer Service (Ahmad, Mirza, Yoman, 2024). Salah satu strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah melalui pelayanan prima (*service excellence*). Pelayanan prima bukan hanya sekadar memberikan layanan

sesuai prosedur, tetapi juga melibatkan sikap proaktif, empati, serta perhatian penuh terhadap kenyamanan dan kebutuhan nasabah. Dalam konteks perbankan, pelayanan prima mencakup aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, keramahan, dan penanganan keluhan yang efektif. Kepuasan nasabah sendiri merupakan indikator penting yang menunjukkan seberapa jauh layanan yang diberikan bank mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah (Santoso, 2020). Tingkat kepuasan nasabah yang tinggi akan berdampak pada loyalitas mereka terhadap bank, yang pada akhirnya akan meningkatkan keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat mengakibatkan berkurangnya kepercayaan nasabah dan berpotensi menimbulkan kerugian, baik secara finansial maupun citra perusahaan (Rahmawati dan Sari, 2021).

## **1.2 Ruang Lingkup kerja Program Kerja Praktik**

PT Bank Pembangunan Daerah Lampung atau yang lebih dikenal dengan Bank Lampung merupakan bank daerah milik Pemerintah Provinsi Lampung yang berperan memberikan layanan perbankan sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Salah satu unit kerjanya adalah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Teluk Betung Selatan yang berlokasi di Jl. Laksamana Malahayati No. 188, Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung. Yang dimana tempat pelaksanaan kerja Praktik ini dilaksanakan, dimulai dari tanggal 21 Juli 2025 – 21 Agustus 2025. KCP Teluk Betung Selatan dibentuk untuk memperluas jangkauan layanan Bank Lampung, khususnya kepada masyarakat dan pelaku usaha di wilayah Teluk Betung Selatan dan sekitarnya.

Dalam gedung Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan sendiri memiliki empat lantai dengan pembagian fungsi yang jelas, yaitu lantai pertama sebagai pusat layanan Customer Service dan bagian Admin Kredit, lantai kedua untuk layanan Teller, lantai ketiga digunakan sebagai ruang kerja *Account Officer (AO)* dan *Funding Office (FO)*, dan lantai keempat digunakan sebagai ruang arsip dan juga ruang *pantry*. Dengan desain bangunan modern, fasilitas yang nyaman, area parkir yang memadai, serta lokasi yang strategis, KCP Teluk Betung Selatan diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

## **1.3 Manfaat dan Tujuan Kerja Praktik**

### **1.3.1 Manfaat**

Manfaat diadakannya Kerja Praktik adalah:

1. Bagi Penulis

Kerja praktik ini memberikan manfaat bagi penulis dalam mengembangkan keterampilan komunikasi dan pelayanan kepada nasabah. Pengalaman ini memberikan kesempatan untuk menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktik nyata, seperti bagaimana memberikan pelayanan prima, menangani keluhan nasabah, serta menjaga hubungan baik dengan nasabah.

2. Bagi Perusahaan Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan

Sebagai bentuk kepedulian dan dukungan Perusahaan dalam menciptakan peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya di Provinsi Lampung, sehingga secara tidak langsung memberikan nilai tambah dan mengangkat nama Perusahaan.

3. Bagi Karyawan

Peserta kerja praktik dapat menjadi asistensi bagi karyawan perusahaan yang didelegasikan tugas atau pekerjaan. Proses ini secara tidak langsung akan meningkatkan kemampuan baik peserta kerja praktik maupun karyawan perusahaan serta menjadi sarana berbagi ilmu dan koordinasi pekerjaan.

4. Bagi Kampus IIB Darmajaya

Pelaksanaan kerja praktik ini memperkuat hubungan kerja sama antara institusi pendidikan dengan instansi perbankan, yang menjadi bagian penting dalam implementasi kurikulum berbasis praktik lapangan. Melalui kerja praktik, IIB Darmajaya dapat memastikan bahwa mahasiswanya mendapatkan pengalaman yang relevan dengan dunia kerja, sekaligus membuktikan kontribusi nyata institusi dalam mendukung pembangunan daerah melalui penguatan SDM yang kompeten dan siap kerja.

### **1.3.2 Tujuan**

Tujuan diadakannya kerja praktik :

1. Untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan ke aktivitas kerja yang nyata. Dengan adanya program kerja praktik akan memudahkan mahasiswa dalam meningkatkan kemampuannya yang akan bermanfaat di dunia kerja nantinya.
2. Mengembangkan pengetahuan mahasiswa yang melakukan kerja praktik, termasuk sikap dan perilaku kerja yang sesuai dengan tugas jabatan yang diberikan oleh perusahaan atau pekerjaan yang ingin dikuasai di masa mendatang.
3. Mahasiswa juga bisa mempelajari berbagai *soft skill* secara langsung dengan cara yang lebih efektif, kemampuan *soft skill* seperti berkomunikasi, negosiasi, serta manajemen waktu dimana kemampuan ini pasti akan sangat diasah saat melakukan kerja praktik.

## **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik**

### **1.4.1 Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan kerja praktik ini dilakukan selama satu bulan yang dimulai dari tanggal 21 Juli 2025 sampai dengan tanggal 21 Agustus 2025.

### **1.4.2 Tempat Pelaksanaan**

Kegiatan kerja praktik ini dilaksanakan di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Selatan yang berlokasi di Jl. Laksamana Malahayati No. 188, KEC Bumi Waras, Kota Bandar Lampung.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I LATAR BELAKANG**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang materi laporan kerja praktik, ruang lingkup perusahaan, manfaat dan tujuan, waktu dan tempat pelaksanaan, serta sistematika penulisan.

### **BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan tentang sejarah perusahaan, visi & misi perusahaan, bidang usaha atau kegiatan utama perusahaan, lokasi perusahaan, serta struktur organisasi.

### **BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan tentang analisa permasalahan yang dihadapi perusahaan, landasan teori, metode yang digunakan, serta rancangan program yang akan dibuat.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan dari pemecahan permasalahan yang ada di perusahaan PT Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Selatan.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang harus dilakukan di kegiatan mendatang.