

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Program Kerja Praktek

Program kerja praktek merupakan kegiatan yang wajib dilakukan oleh mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang sekurang – kurangnya telah menyelesaikan 96 sks dan lulus mata kuliah metodologi penelitian bisnis, kegiatan ini juga merupakan salah satu syarat untuk dapat mengambil mata kuliah skripsi. Diselenggarakannya program kerja praktek ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai dunia usaha atau dunia industri yang sesuai dengan jurusan atau bidangnya masing – masing.

Penulis memilih PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tulang Bawang sebagai tempat kerja praktek karena ditengah pandemi covid-19 ini program kerja praktek dilakukan sesuai domisili mahasiswa dan penulis ingin mengaplikasikan teori yang didapatkan di perkuliahan serta mengembangkan softskill dalam dunia kerja perbankan.

Penulis memilih topik yang akan dijadikan sebagai laporan KP mengenai total kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tulang Bawang di tengah pandemic covid-19. Total kualitas layanan suatu entitas dapat dilihat melalui 5 dimensi yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Hal ini, menarik untuk dibahas karena pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Khususnya pada saat pandemic covid-19 seperti ini masyarakat diminta untuk menerapkan protokol kesehatan seperti social distancing. Hal tersebut tentunya membuat pelayanan menjadi

kurang efektif, seperti adanya antrian yang membuat nasabah menunggu terlalu lama dan sangat membuang waktu.

1.2 Ruang Lingkup Program Kerja Praktek

Ruang lingkup program kerja praktek ini dilakukan penulis di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tulang Bawang yang berada di Kabupaten Tulang Bawang, pada bagian operasional khususnya bagian layanan atau Frontliner. Data yang digunakan dalam laporan ini juga berasal dari bagian Frontliner khususnya Teller dan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini mengenai Implementasi Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tulang Bawang di Tengah Pandemi covid-19.

1.3 Manfaat dan Tujuan Program Kerja Praktek

1.3.1 Manfaat

1.3.1.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Manfaat dilaksanakannya program kerja praktek ini bagi mahasiswa adalah sebagai berikut :

1. Dapat membandingkan antara teori yang didapat dari perguruan tinggi dengan praktek dalam dunia kerja.
2. Memperoleh pengalaman praktis dan mengenal dunia kerja.
3. Dapat mengetahui situasi, kondisi dan masalah – masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.

1.3.1.2 Manfaat Bagi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

Manfaat dilaksanakannya program kerja praktek ini bagi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya adalah sebagai berikut :

1. Untuk membangun hubungan baik dan kerjasama antara IIB Darmajaya dengan perusahaan dimana mahasiswa melaksanakan program kerja praktek.
2. Untuk memperkenalkan kualitas IIB Darmajaya kepada perusahaan dimana mahasiswa melaksanakan program kerja praktek.
3. Sebagai unsur tambahan untuk memperdalam wawasan mahasiswa.

1.3.1.3 Manfaat Bagi Instansi

Manfaat dilaksanakannya program kerja praktek ini bagi instansi adalah sebagai berikut :

1. Merupakan sarana untuk menjembatani antara instansi dengan IIB Darmajaya untuk kerjasama tingkat lanjut baik bersifat akademik maupun organisasi.
2. Membantu membentuk jiwa kerja yang unggul.

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan dilaksanakannya program kerja praktek ini bagi mahasiswa adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu syarat untuk mengambil mata kuliah skripsi
2. Untuk memberikan pengalaman nyata dalam dunia kerja secara langsung.
3. Untuk mengimplementasikan teori yang diperoleh dari perguruan tinggi pada dunia kerja secara langsung.

4. Untuk memperoleh wawasan mengenai dunia kerja secara langsung.
5. Untuk melatih sikap dan mental yang bertanggung jawab dalam bekerja di sebuah instansi atau perusahaan.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Program Kerja Praktek

1.4.1 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan program kerja praktek dilaksanakan terhitung mulai tanggal 20 Juli 2020 sampai dengan 15 Agustus 2020. Adapun ketentuan jam kerja sebagai berikut :

Senin – Jumat : Pukul 07.15 s/d 16.30

Istirahat : Pukul 12.00 s/d 13.00

1.4.2 Tempat Pelaksanaan

Pelaksanaan program kerja praktek ini dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tulang Bawang yang beralamat di Jl. Lintas Timur Unit II Kec. Banjar Agung, Kab. Tulang Bawang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan hasil kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini akan membahas tentang latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, tempat dan waktu pelaksanaan program kerja praktek dan sistematika penulisan laporan.

BAB II : Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini berisi informasi perusahaan dimana penulis melaksanakan program kerja praktek, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, kegiatan perusahaan, lokasi perusahaan, dan struktur organisasi perusaha.

BAB III : Permasalahan Perusahaan

Bab ini berisi analisa permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, kemudian membahas landasan teori dan merancang solusi untuk permasalahan yang dihadapi tersebut.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini akan menyatakan hasil dari analisis permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan membahas hasil analisis tersebut.

BAB V : Simpulan dan Saran

Bab ini akan membahas kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap perusahaan tersebut.

