

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan Kerja Praktek adalah suatu sarana latihan pelaksanaan kerja dimana seseorang ditempatkan pada lingkungan kerja yang sesungguhnya untuk mengembangkan keterampilan, sikap dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas serta menerapkan ilmu yang diperoleh dari lembaga pendidikan dan merealisasikan dalam pekerjaan. Kerja Praktek juga merupakan langkah awal sebagai alat pengenalan mahasiswa pada dunia kerja. Karena dengan adanya kerja praktek para mahasiswa tidak akan merasa asing lagi nantinya jika sudah dihadapkan dengan dunia kerja yang sesungguhnya. Dengan kerja praktek juga mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam pekerjaan.

Kegiatan Kerja Praktek yang dilakukan pada suatu bank adalah berkaitan dengan pelayanan jasa. Dengan banyaknya jumlah bank yang beroperasi menimbulkan persaingan yang cukup ketat diantara bank dalam menarik minat nasabah. Masing-masing bank berupaya untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabahnya, agar tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai. Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri

perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. 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. 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. 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.

Di kota Bandar Lampung telah berdiri beberapa bank yang menawarkan jasa perbankan, baik bank yang dimiliki oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Salah satunya yaitu PT. Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung sebagai salah satu bagian integral dari perbankan di Indonesia yang tugasnya diarahkan pada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional. Usaha kegiatan

PT. Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung untuk membantu masyarakat yang membutuhkan dan bagi pengembangan usaha tersebut mereka kembangkan dengan memperkenalkan dalam bentuk : Tabungan, Deposito dan giro.

Menyadari akan berbagai hal di atas maka dalam pelaporan ini berisikan maksud untuk mengetahui seperti apa dan bagaimana kualitas pelayanan di PT. Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung . Karenanya perlu dilakukan peninjauan langsung mengenai kualitas pelayanan pada PT. Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung melalui Kerja Praktek. Berdasarkan pemikiran dan latar belakang yang telah di kemukakan, maka laporan ini dibuat dengan judul : **Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Nasabah**

1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP

Selama melakukan program kerja praktek di PT. Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung penulis ditempatkan pada bagian umum yang bekerja dibawah pengawasan Manajer Operasional. Dengan ruang lingkup antara lain *Back Office Kliring, Marketing*, Kredit Konsumer, Kredit Komersial, Kredit KPR, Kredit BPR, serta *Customer Service*.

1.3 Manfaat dan Tujuan

1.3.1 Manfaat dari kegiatan Kerja Praktek

1. Bagi Mahasiswa
 - 1) Meningkatkan keterampilan dan kreativitas diri dalam lingkungan yang sesuai dengan disiplin ilmu yang dimilikinya.
 - 2) Menyiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam lingkungan kerjanya di masa mendatang.
 - 3) Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman selaku generasi yang dididik untuk siap terjun langsung di masyarakat khususnya di lingkungan kerja.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya
 - 1) Terjalannya kerjasama antara Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya dengan Perusahaan.
 - 2) Fakultas Ekonomi Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman Kerja Praktek.
 - 3) Mengetahui sejauh mana efektivitas antara kurikulum (materi perkuliahan, metode dan media) yang diterapkan dengan dinamika dan kondisi dunia kerja yang sesungguhnya.
 - 4) Mendapatkan umpan balik (*feedback*) berupa saran, kritik, untuk menyempurnakan dan memperbaharui kurikulum yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan perusahaan

3. Bagi Instansi

- 1) Membantu instansi/lembaga dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama mahasiswa menjalani kerja praktek
- 2) Membina hubungan baik dengan lembaga pendidikan atau perguruan tinggi.

1.3.2 Tujuan Program Kerja Praktek

- 1) Untuk memperoleh pengalaman kerja pada dunia pendidikan
- 2) Mengaplikasikan kemampuan praktik yang diperoleh di perkuliahan serta mengabdikan diri untuk melayani masyarakat
- 3) Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab mahasiswa terhadap tugas yang di berikan.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

1.4.1 Waktu pelaksanaan Kerja Praktek

Waktu untuk melaksanakan Kerja Praktek pada tanggal 20 Agustus 2019 – 20 September 2019 (Selama 1 Bulan), Penulis juga melaksanakan Kerja Praktek sesuai dengan waktu masuk kerja karyawan yang telah ditetapkan yaitu pukul 07.30 WIB – 16.30 WIB (senin-jumat).

1.4.2 Tempat pelaksanaan Kerja Praktek

Kerja Praktek pada laporan ini bertempat di PT. Bank BJB Tbk Cabang Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Raden Intan No.81A, Enggal, Kec.Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung 35111.

Telp. (0721)242932 Fax :- Website : www.bankbjb.co.id

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika adalah penjelasan isi dari setiap Bab, mulai dari Bab I hingga Bab V. Dimana uraian ini memberikan gambaran langsung tentang sisi tiap-tiap Bab yang ada dalam lampiran ini, berikut sistematika dari laporan adalah:

1) BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang Latar Belakang Program KP Ruang Lingkup Kerja Program Kerja Praktek, Manfaat dan Tujuan Program Kerja Praktek Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek, dan Sistematika Penulisan.

2) BAB II Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini berisi tentang sejarah Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan, Lokasi Perusahaan, dan Struktur Organisasi.

3) **BAB III Permasalahan Perusahaan**

Bab ini berisi tentang Analisa Permasalahan yang dihadapi oleh Perusahaan, Landasan Teori dalam Perusahaan dan Rancangan Program yang akan dilakukan kepada Perusahaan.

4) **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi tentang kegiatan dan pengamatan serta pengetahuan yang diperoleh saat pelaksanaan Kerja Praktek di PT. Bank BJB (Tbk) Cabang Bandar Lampung, Serta menguraikan kendala yang dihadapi dan cara penyelesaiannya.

5) **BAB V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang didapat setelah melaksanakan Kerja Praktek dan saran dari hasil pelaksanaan Kerja Praktek di PT. Bank BJB Cabang BSandar Lampung.