

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemikiran Kerja Praktek

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi sebagai upaya untuk mengintegrasikan teori yang diperoleh selama proses perkuliahan dengan praktik kerja secara langsung di dunia usaha maupun dunia industri. Kegiatan ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memahami kondisi nyata lingkungan kerja, mengenal budaya organisasi, serta mengembangkan kompetensi sesuai dengan bidang keahlian yang dipelajari. Melalui Praktik Kerja Lapangan, mahasiswa diharapkan mampu meningkatkan kemampuan teknis, keterampilan komunikasi, kemampuan bekerja sama, serta sikap profesional yang menjadi bekal dalam memasuki dunia kerja.

Pendidikan vokasi memiliki orientasi yang menitikberatkan pada penguasaan kompetensi dan keterampilan kerja. Oleh karena itu, mahasiswa tidak hanya dituntut memiliki pemahaman teoritis, tetapi juga mampu menerapkan ilmu pengetahuan secara efektif dalam menyelesaikan berbagai permasalahan di lingkungan kerja. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan menjadi salah satu sarana untuk membentuk lulusan yang kompeten, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta memiliki pengalaman kerja yang relevan dengan kebutuhan dunia industri.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan yang signifikan pada berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Saat ini, industri perbankan tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan keuangan, tetapi juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berkualitas melalui pemanfaatan teknologi informasi. Digitalisasi sistem perbankan telah mengubah berbagai proses operasional yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi terintegrasi dengan sistem elektronik sehingga mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kualitas pelayanan kepada nasabah.

Dalam operasional perbankan, pelayanan administrasi memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi bagian yang mendukung kelancaran seluruh aktivitas pelayanan. Pelayanan administrasi mencakup berbagai kegiatan, seperti pengelolaan dokumen nasabah, pengarsipan, pencatatan data, verifikasi kelengkapan berkas, penginputan data ke dalam sistem, penyusunan laporan, hingga pengelolaan surat-menyurat. Seluruh kegiatan tersebut harus dilaksanakan secara sistematis, teliti, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku agar informasi yang dihasilkan akurat, dokumen tersimpan dengan baik, serta pelayanan kepada nasabah dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Pelayanan administrasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai pendukung kegiatan operasional, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan suatu lembaga perbankan. Administrasi yang tertib akan mempermudah proses pelayanan kepada nasabah, mempercepat penyelesaian pekerjaan, mengurangi risiko kesalahan dalam pengelolaan data, serta mendukung pengambilan keputusan oleh pihak manajemen. Sebaliknya, apabila proses administrasi tidak dikelola dengan baik, maka dapat menghambat kelancaran pelayanan, meningkatkan risiko kesalahan data, serta menurunkan tingkat kepuasan nasabah.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik negara yang memiliki jaringan pelayanan yang luas dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, BRI menerapkan sistem administrasi yang terstruktur dengan memanfaatkan teknologi informasi serta berpedoman pada standar operasional yang telah ditetapkan perusahaan. Penerapan administrasi yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan perbankan, baik pada pelayanan simpanan, pinjaman, transaksi keuangan, maupun pelayanan administrasi lainnya.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengkalis Kota dipilih sebagai lokasi pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan karena merupakan salah satu unit kerja yang memiliki aktivitas pelayanan administrasi yang cukup kompleks. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, penulis memperoleh kesempatan

untuk terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan administrasi perbankan, seperti membantu pengelolaan dokumen kredit, melakukan pengarsipan dokumen, membantu proses verifikasi kelengkapan berkas nasabah, menginput data administrasi, mendistribusikan dokumen, serta mendukung pelaksanaan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Keterlibatan tersebut memberikan pengalaman nyata mengenai pentingnya ketelitian, ketepatan waktu, serta koordinasi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di lingkungan perbankan.

Berdasarkan hasil pengamatan selama Praktik Kerja Lapangan, pelayanan administrasi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengkalis Kota telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional perusahaan dan didukung oleh pemanfaatan sistem informasi perbankan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kondisi yang memerlukan perhatian, seperti tingginya volume dokumen yang harus dikelola setiap hari, perlunya ketelitian yang tinggi dalam proses pemeriksaan berkas, serta pentingnya koordinasi antarbagian agar proses pelayanan kepada nasabah dapat berjalan secara cepat, tepat, dan akurat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga efektivitas operasional serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan operasional perbankan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan melalui laporan yang berjudul "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Perbankan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengkalis Kota." Diharapkan melalui penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi di lingkungan perbankan, mengetahui kesesuaiannya dengan prosedur yang berlaku, serta menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi di masa yang akan datang.

1.2 Tujuan dan manfaat Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan merupakan bagian penting dari proses pembelajaran mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung di dunia industri atau instansi terkait. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, memahami kondisi kerja yang sesungguhnya, serta mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja di masa mendatang.

1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Adapun tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah sebagai berikut:

1. Mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam kegiatan operasional perbankan secara nyata.
2. Memahami sistem kerja, prosedur operasional, serta budaya kerja yang diterapkan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengkalis Kota.
3. Meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam bidang administrasi, pengelolaan dokumen, pengarsipan, dan pelayanan perbankan sesuai dengan standar operasional perusahaan.
4. Mengembangkan sikap profesional, disiplin, tanggung jawab, kemampuan berkomunikasi, serta kerja sama dalam lingkungan kerja.
5. Memperoleh pengalaman kerja yang dapat menjadi bekal dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Bengkalis.

1.2.2 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan praktik kerja lapangan memberikan manfaat bagi mahasiswa, antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan teori dan konsep yang diperoleh selama perkuliahan kedalam praktik kerja secara nyata.

2. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan wawasan mahasiswa melalui keterlibatan langsung dalam berbagai kegiatan operational di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
3. Memberikan pengalaman kerja yang relevan sesuai dengan bidang keahlian mahasiswa, khususnya dibidang administrasi dan perbankan.
4. Membantu mahasiswa mempersiapkan diri memasuki dunia kerja dengan memperoleh pengealaman profesional sebelum lulus dari perguruan tinggi.
5. Melatih sikap disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan bekerja secara mandiri maupun bekerja sama dalam tim dilingkungan kerja.

1.3 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Pada bagian ini diuraikan waktu pelaksanaan praktik kerja:

1.3.1 Jadwal Magang

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama 5 bulan, terhitung mulai tanggal 03 Februari 2026 sampai dengan 30 Juni 2026. Selama pelaksanaan KP mahasiswa mengikuti jadwal dan ketentuan kerja yang ditetapkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengkalis Kota KC Bengkalis.

Tabel 1. 1 Jadwal Jam Kerja Praktek PT Bank Rakyat Indonesia

No	Hari	Jam Kerja	Istirahat
1	Senin s/d Jumat	08.00 s/d 17.00	12.00 s/d 13.30 Wib
2	Sabtu - Minggu	Libur	Libur

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia

Berdasarkan Tabel 1.1, pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan mengikuti ketentuan jam operasional yang berlaku di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengkalis Kota. Kegiatan kerja dilaksanakan selama lima hari kerja, yaitu Senin sampai Jumat, dengan jam operasional dimulai pukul 08.00 WIB dan berakhir pada pukul 17.00 WIB. Waktu istirahat diberikan pada pukul 12.00 WIB hingga 13.30 WIB, sedangkan pada hari Sabtu dan Minggu tidak terdapat kegiatan operasional karena merupakan hari libur. Dengan mengikuti jadwal kerja tersebut, mahasiswa dapat menyesuaikan diri dengan budaya kerja di lingkungan

perbankan, meningkatkan kedisiplinan, serta memahami penerapan manajemen waktu dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional perusahaan.

Selain itu Mahasiswa juga diwajibkan mengenakan seragam kerja sesuai ketentuan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Bengkalis Kota sebagaimana tercantu pada Tabel 1. 2 Berikut:

Tabel 1. 2 Jenis Seragam Kerja PT Bank Rakyat Indonesia

NO	HARI	JENIS SERAGAM
1	Senin	Formal/Baju kemeja putih/biru
2	Selasa	Batik
3	Rabu	Batik
4	Kamis	Casual
5	Jumat	Casual

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengkalis Kota

1.3.2 Time Schedule Praktik Kerja Lapangan

Berikut adalah time schedule praktik kerja lapangan:

Tabel 1. 3 Time Schedule Praktik Kerja Lapangan

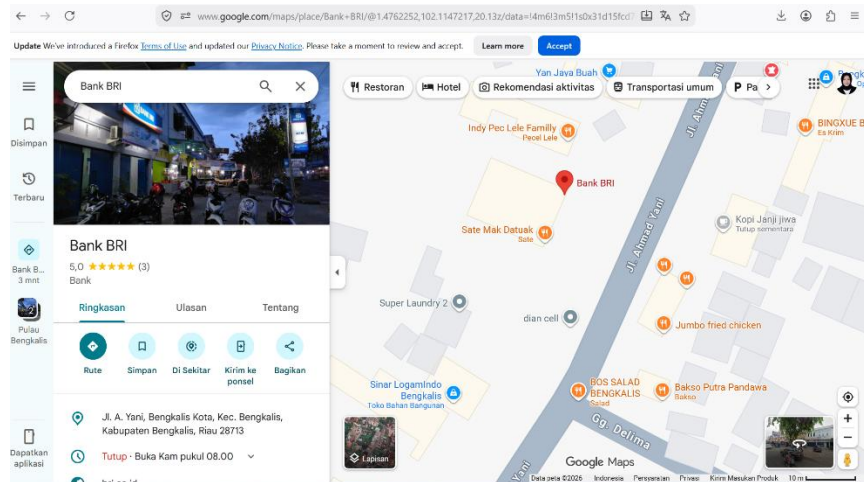
No	Keterangan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli
1	Keberangkatan PKL						
2	Pelaksanaan PKL						
3	Pembuatan Laporan						
4	Sidang PKL						

Sumber: data 2026

1.4 Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengkalis Kota, yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu Bank Milik Negara yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan jasa keuangan kepada masyarakat, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah. Dengan jaringan kantor yang tersebar di berbagai daerah, Bank Rakyat Indonesia terus

berkomitmen memberikan pelayanan perbankan yang mudah dijangkau, cepat, dan berkualitas.



Gambar 1. 1 peta lokasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengkulu Kota
Sumber: data 2026