

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Bengkalis merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi negeri di Provinsi Riau yang menyelenggarakan pendidikan berbasis kompetensi dengan menitikberatkan pada keseimbangan antara teori dan praktik. Sejak berdiri pada tahun 2000 dengan nama Politeknik Perkapalan Bengkalis, institusi ini terus mengalami perkembangan baik dari segi kelembagaan maupun program studi. Pada tanggal 26 Desember 2011, Politeknik Bengkalis resmi berstatus sebagai Perguruan Tinggi Negeri (PTN) berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pendirian, Organisasi, dan Tata Kerja Politeknik Negeri Bengkalis. Hingga saat ini, Politeknik Negeri Bengkalis memiliki berbagai jurusan dan program studi yang bertujuan menghasilkan lulusan yang kompeten, profesional, dan siap bersaing di dunia kerja. Sebagai perguruan tinggi vokasi, Politeknik Negeri Bengkalis tidak hanya memberikan pembelajaran di dalam kelas, tetapi juga mewajibkan mahasiswa mengikuti Kerja Praktik (KP) sebagai bagian dari kurikulum pendidikan. Kerja Praktik merupakan kegiatan akademik yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan dapat memahami kondisi kerja yang sebenarnya, meningkatkan kemampuan profesional, serta memperoleh pengalaman yang dapat menjadi bekal sebelum memasuki dunia kerja.

Bagi mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan Publik, Kerja Praktik merupakan salah satu syarat akademik yang wajib diselesaikan sebelum menyelesaikan studi. Oleh karena itu, mahasiswa diberikan kesempatan untuk memilih instansi atau perusahaan yang sesuai dengan bidang keilmuan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis memilih melaksanakan Kerja Praktik di PT Pegadaian

UPC Kelapapati Kabupaten Bengkalis, yang merupakan unit pelayanan PT Pegadaian dan bergerak di bidang jasa keuangan dengan menyediakan berbagai layanan pembiayaan, investasi emas, serta layanan keuangan lainnya kepada masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, PT Pegadaian terus melakukan transformasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah Tring by Pegadaian, yaitu aplikasi digital yang memudahkan nasabah dalam mengakses berbagai layanan Pegadaian melalui telepon pintar. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti pembelian Tabungan Emas, Cicil Emas, Deposito Emas, informasi produk, serta berbagai layanan digital lainnya yang bertujuan memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pelayanan kepada nasabah.

Selama melaksanakan Kerja Praktik di PT Pegadaian UPC Kelapapati Kabupaten Bengkalis, penulis berkesempatan membantu proses pelayanan kepada nasabah, khususnya dalam melakukan registrasi akun, memberikan pendampingan penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian, serta membantu administrasi operasional perusahaan. Dalam pelaksanaannya, aplikasi Tring by Pegadaian digunakan sebagai media layanan digital bagi nasabah. Apabila terjadi kendala pada aplikasi atau transaksi tertentu tidak dapat diselesaikan melalui aplikasi tersebut, proses pelayanan akan dilanjutkan oleh petugas menggunakan aplikasi internal perusahaan, yaitu PASSION (Pegadaian Application Support System Integrated Online) yang dioperasikan melalui komputer. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital di PT Pegadaian tidak hanya bertujuan mempermudah akses layanan bagi nasabah, tetapi juga didukung oleh sistem internal perusahaan untuk memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Berdasarkan pengalaman selama melaksanakan Kerja Praktik tersebut, penulis memperoleh pemahaman mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menyusun laporan Kerja Praktik dengan judul "**Penggunaan Aplikasi Tring by Pegadaian dalam Mendukung Pelayanan Nasabah**"

1.2 Tujuan Magang dan Manfaat Kerja Praktek

1.2.1 Tujuan magang

Kegiatan kerja praktek mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis program studi Akuntansi Keuangan Publik mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk melakukan pengalaman secara langsung kegiatan lapangan yang berkaitan dengan teori yang telah dipelajari di perkuliahan dan menerapkan pengetahuan akademis yang telah didapatkan.
- b. Untuk melatih dan mengembangkan sikap disiplin, Kerja sama, tanggung jawab, kreatif dan penuh inisiatif dalam pelaksanaan tugas agar menjadi lulusan yang siap terjun ke dunia kerja.
- c. Untuk menjalankan kewajiban kerja praktik atau magang yang merupakan mata kuliah prasyarat wajib bagi mahasiswa jurusan akuntansi keuangan Publik Politeknik Negeri Bengkalis.
- d. Untuk mengetahui spesifikasi pekerjaan yang dilakukan di perusahaan khususnya pada UPC. Pegadaian.
- e. Untuk membiasakan diri terhadap budaya dunia kerja yang berbeda dengan budaya pembelajaran di perkuliahan dalam tanggung jawab yang lebih tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan tepat waktu.

1.2.2 Manfaat kerja praktik

Manfaat Kerja Praktik yang dilaksanakan oleh Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis, adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa mendapat kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan teori/konsep dalam dunia pekerjaan secara nyata;
2. Mahasiswa memperoleh pengalaman praktis dalam menerapkan ilmu pengetahuan teori/konsep sesuai dengan program studinya;
3. Membangun rasa tanggung jawab, mandiri dan profesional Praktikan dalam menghadapi dunia kerja;

4. Politeknik Negeri Bengkalis memperoleh umpan balik dari organisasi/perusahaan terhadap kemampuan mahasiswa yang mengikuti KP di dunia pekerjaannya; dan
5. Politeknik Negeri Bengkalis memperoleh umpan balik dari dunia pekerjaan guna pengembangan kurikulum dan proses pembelajaran.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek(KP)

1.3.1 Jadwal kerja praktik

Kerja Praktik dilaksanakan selama 6 bulan, terhitung dari tanggal 03 Februari 2026 sampai dengan 30 Juni 2026. *Time schedule* pelaksanaan kegiatan Kerja Praktek (KP) dimulai dari pengajuan tempat KP hingga sidang KP dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. 1 Jam Kerja Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktek (KP) Cabang Bengkalis

No	Hari	Jam Kerja Pagi	Jam Istirahat	Jam Kerja Siang
1.	Senin-Kamis	07.30-12.00 Wib	12.00-13.00 Wib	13.00-16.00 Wib
2.	Jum'at	07.30-11.30 Wib	11.30-13.30 Wib	13.30-16.00 Wib
3.	Sabtu	07.30 Wib	-	13.30 Wib

Sumber Data : Olahan Data, 2026

1.3.2 Time schedule kerja praktik

Adapun jadwal pelaksanaan Kerja Praktik (KP) pada PT. Pegadaian Cabang Bengkalis dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1. 2 time schedule Kerja Praktik

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

Sumber Data : Olahan Data, 2026

1.4 Lokasi Kerja Praktek

Melakukan kegiatan Kerja Praktik (KP) di sebuah Kantor Pengadaan Cabang Bengkalis Berikut ini merupakan data dan lokasi mengenai tempat pelaksanaan kerja praktek:

Nama Instansi : Kantor Pengadaan UPC Kelapapati Bengkalis

Alamat : Jln. Kelapapati Laut

Kode Pos : 28711

Nomor Telpon : 0811-9028-222



Gambar 1. 1 Lokasi kantor pengadaan Cabang Bengkalis
Sumber: Pegadaian Cabang Bengkalis (2026)