

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerja Praktek merupakan salah satu kegiatan akademik yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja secara langsung. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memahami proses kerja di lingkungan perusahaan, meningkatkan keterampilan teknis maupun nonteknis, serta memperoleh pengalaman dalam menghadapi dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi di dunia kerja. Selain itu, Kerja Praktek juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk melatih kemampuan analisis, komunikasi, kerja sama tim, serta mengembangkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan industri saat ini.

Politeknik Negeri Bengkalis mewajibkan seluruh mahasiswa untuk melaksanakan Kerja Praktek sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan. Kewajiban ini juga berlaku bagi mahasiswa Program Studi D-IV Rekayasa Perangkat Lunak. Melalui kegiatan Kerja Praktek, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan kompetensi yang dimiliki serta memperoleh pengalaman kerja yang relevan dengan bidang keilmuan yang dipelajari selama perkuliahan.

PT Pegadaian Kantor Wilayah (Kanwil) II Pekanbaru merupakan salah satu kantor wilayah PT Pegadaian yang memiliki cakupan wilayah kerja meliputi Provinsi Riau, Kepulauan Riau, dan Sumatera Barat. Selain menjalankan kegiatan operasional perusahaan, PT Pegadaian Kanwil II Pekanbaru juga memberikan kesempatan kepada siswa dan mahasiswa untuk melaksanakan Kerja Praktek sebagai sarana pembelajaran dan pengembangan kemampuan di dunia kerja.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Kerja Praktek, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi outlet-outlet perusahaan, khususnya pada proses pemanggilan antrian nasabah. Sistem pemanggilan antrian yang masih dilakukan secara manual menyebabkan beberapa kendala, seperti suara pemanggilan yang kurang jelas serta kurang efektifnya proses pelayanan ketika kondisi outlet sedang ramai. Selain itu, penggunaan cara manual juga membuat

petugas harus melakukan pemanggilan secara berulang yang dapat mengurangi efisiensi kerja dan memperlambat proses pelayanan kepada nasabah.

Untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut, penulis mengembangkan sebuah aplikasi sederhana pemanggil antrian nasabah yang dapat digunakan oleh petugas di outlet. Aplikasi ini dirancang untuk membantu proses pemanggilan antrian menjadi lebih mudah, teratur, dan efisien. Dengan adanya aplikasi tersebut, diharapkan proses pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan lebih optimal serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan PT Pegadaian Kanwil II Pekanbaru.

1.2 Tujuan

Tujuan dari kerja praktek di PT Pegadaian Kanwil II Pekanbaru adalah:

1. Menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam lingkungan kerja.
2. Menambah wawasan serta pengalaman mengenai sistem dan budaya kerja profesional di lingkungan perusahaan.
3. Mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, disiplin, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
4. Membantu perusahaan dalam mengembangkan solusi teknologi berupa aplikasi pemanggil antrian nasabah guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

1.3 Manfaat

Berikut manfaat yang didapatkan selama proses kerja praktek di PT Pegadaian Kanwil II Pekanbaru yaitu:

1. Memperoleh pengalaman kerja secara langsung melalui penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan
2. Mengembangkan kemampuan berkomunikasi dan menjalin hubungan kerja yang baik dengan berbagai pihak di lingkungan perusahaan.
3. Melatih kemampuan untuk bekerja secara disiplin, bertanggung jawab, dan adaptif terhadap tuntutan pekerjaan.

1.4 Luaran Project Kerja Praktek

Selama melakukan proyek yang diberikan pada saat kerja praktek adapun output yang akan diimplementasikan pada PT Pegadaian Kanwil II Pekanbaru yaitu berupa aplikasi sederhana pemanggil antrian nasabah yang membantu karyawan di outlet dalam memanggil nasabah dengan lebih efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.