

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kerja Praktik merupakan salah satu bentuk kegiatan pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan teori dan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam lingkungan dunia kerja nyata. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan keterampilan profesional dalam menganalisis dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan organisasi, bisnis maupun manajemen. Selain itu, tujuan kegiatan ini untuk memperluas pemahaman mahasiswa mengenai kebutuhan dan tuntutan dunia kerja dan industri, sehingga kompetensi yang dimiliki selaras dengan kurikulum di perguruan tinggi dan kebutuhan dunia kerja [1].

Pelaksanaan kerja praktik dilakukan selama empat bulan di PT. Bank Riau Kepri Syariah Capem Sukaramai *Trade Center* (STC). Penulis memilih instansi tersebut karena PT. Bank Riau Kepri Syariah merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang terus mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung operasional dan pelayanan kepada nasabah. Melalui kerja praktik di instansi ini, penulis dapat memahami proses kerja di perbankan sekaligus mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Rekayasa Perangkat Lunak.

Selama pelaksanaan kerja praktik, penulis mengamati bahwa proses pencatatan registrasi nasabah pada bagian *Customer Service* (CS) masih belum dilakukan secara optimal. Pengelolaan data registrasi masih menggunakan pencatatan manual dari buku, sehingga proses pendataan, pencarian informasi, serta pembuatan laporan membutuhkan waktu yang

cukup lama. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan terjadinya kesalahan pencatatan, duplikasi data, serta kesulitan dalam melakukan pencarian data registrasi ketika diperlukan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukannya sebuah Sistem Informasi Pencatatan Registrasi *Customer Service* (SIREG) berbasis *web*. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah proses pencatatan, penyimpanan, pencarian, serta pengelolaan data registrasi sehingga pekerjaan *Customer Service* menjadi lebih efektif, efisien, dan akurat.

1.2. Tujuan dan Manfaat Kerja Praktek

Manfaat Kerja Praktek

1. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai penerapan teknologi informasi, khususnya dalam pengembangan sistem informasi di lingkungan perbankan.
2. Melatih sikap profesional, tanggung jawab, disiplin, serta kemampuan bekerja sama dalam lingkungan kerja.
3. Menjadi bekal dalam mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.
4. Membangun relasi yang lebih luas, baik dalam lingkungan pertemanan maupun dunia kerja.

1.3. Luaran Proyek Kerja Praktek

Luaran yang dihasilkan dari proyek yang dikerjakan selama pelaksanaan kerja praktik adalah Sistem Informasi Pencatatan Registrasi *Customer Service* Berbasis *Web* pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Capem Sukaramai *Trade Center* (STC) Pekanbaru. Sistem ini digunakan untuk mengelola data registrasi nasabah yang dilakukan oleh bagian *Customer Service*, mulai dari proses pencatatan, penyimpanan, pencarian, hingga penyajian data registrasi secara terstruktur. Dengan adanya sistem ini, proses pengelolaan data registrasi menjadi lebih efektif, efisien, akurat, dan

mudah diakses sehingga dapat mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.