

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era transformasi digital saat ini, kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan, terutama di sektor perbankan. Perbankan tidak lagi hanya bersaing pada produk dan suku bunga, tetapi juga pada pengalaman layanan yang dirasakan nasabah. Perkembangan teknologi informasi mendorong organisasi untuk memanfaatkan sistem digital dalam meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperkuat hubungan dengan pelanggan. Salah satu bentuk implementasi transformasi tersebut adalah penerapan sistem *customer feedback* sebagai sarana untuk mengukur tingkat kepuasan dan memperoleh masukan secara langsung dari pengguna layanan.

Sebagai salah satu bank pembangunan daerah yang terus berkembang, Bank Riau Kepri memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Dengan jaringan kantor cabang yang tersebar di berbagai daerah, kebutuhan akan peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting. Saat ini belum tersedia sistem *customer feedback* yang terintegrasi dan terdigitalisasi secara khusus untuk mengelola penilaian layanan dari nasabah di seluruh cabang.

Proses evaluasi layanan masih bersifat konvensional atau belum terdokumentasi dalam satu basis data terpusat, sehingga potensi masukan dari nasabah belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar pengambilan keputusan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan akan sistem evaluasi layanan yang cepat, terukur, dan terdokumentasi dengan ketersediaan sistem yang mendukung proses tersebut. Tanpa adanya sistem yang terstruktur, data *feedback* berisiko tersebar, tidak terdokumentasi dengan baik, atau sulit dianalisis secara menyeluruh. Hal ini dapat menghambat proses monitoring kualitas layanan serta menyulitkan manajemen dalam melakukan perbaikan berkelanjutan berbasis data.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis mengembangkan sebuah sistem *customer feedback* berbasis digital guna untuk mempermudah pengumpulan, penyimpanan, dan analisis data penilaian nasabah. Sistem ini memungkinkan setiap cabang untuk mengakses dan mengelola data secara terpusat, serta menghasilkan laporan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja layanan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pengukuran kepuasan nasabah menjadi lebih efektif, transparan, dan terintegrasi, sehingga mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan di Bank Riau Kepri.

## 1.2 Waktu dan tempat pelaksanaan

Waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan kerja praktik yang telah dilakukan penulis dilaksanakan pada :

Tanggal : 16 Oktober 2025 – 16 Februari 2026  
Waktu Kerja : Senin – Kamis pukul 08.00 – 16.30  
WIB  
Jumat pukul 08.00 – 17.00 WIB  
Tempat : Menara Dang Merdu PT. Bank Riau  
Kepri Syariah (Perseroda)  
Alamat : Jln. Jend. Sudirman No. 462,  
Pekanbaru Riau 28116

## 1.3 Tujuan Kerja praktik

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memenuhi persyaratan mata kuliah semester 7 pada Program Studi Teknik Informatika Politeknik Caltex Riau, yaitu mata kuliah kerja praktik.
- 2) Menjalinkan hubungan kerja sama antara perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan dengan pihak instansi sebagai pihak penyedia lapangan kerja.
- 3) Mengimplementasikan ilmu yang di dapat dari perkuliahan ke dalam dunia kerja.
- 4) Melatih mahasiswa untuk memiliki etos kerja yang baik

serta menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja nyata.

- 5) Menambah pengetahuan, pengalaman, dan relasi sebagai bekal bagi mahasiswa untuk mencari pekerjaan di masa depan.

## **1.4 Manfaat Kerja praktik**

### **1.4.1. Bagi Mahasiswa**

- 1) Memperoleh pengalaman langsung dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi di dunia pendidikan dan kerja.
- 2) Mendapatkan relasi dan meningkatkan cara berkomunikasi di lingkungan kerja.
- 3) Mendapatkan pengetahuan mengenai proses perancangan aplikasi secara nyata.
- 4) Menumbuhkan dan mengokohkan sikap profesional dan disiplin melalui praktik kerja yang penuh tantangan.
- 5) Memperluas wawasan mengenai dunia kerja sehingga dapat beradaptasi dengan cepat dan tepat ketika terjun ke dunia profesional.

### **1.4.2. Bagi Perguruan Tinggi**

Menjalin hubungan kerja sama antara PT. Bank Riau Kepri Syariah (Perseroda) dan Politeknik Caltex Riau, yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam subbab ini terdapat sistematika penulisan laporan kerja praktik secara keseluruhan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan hal yang berhubungan dengan latar belakang, waktu, tempat pelaksanaan, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

### **BAB II PROFIL PERUSAHAAN**

Bab ini berisikan gambaran umum perusahaan PT. Bank Riau Kepri Syariah (Perseroda), yang meliputi profil, sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, serta struktur perusahaan.

### **BAB III LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mendukung dalam penyusunan dan pembahasan laporan kerja praktik .

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi informasi mengenai kegiatan yang dilakukan selama masa kerja praktik di PT. Bank Riau Kepri Syariah (Perseroda) dan hasil dari sistem yang dikembangkan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari laporan kerja praktik.