

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Praktek

Sektor keuangan di Indonesia didominasi oleh perbankan, dimana perbankan merupakan lembaga yang menunjang sistem perekonomian. Hal ini terlihat dari peranannya baik sebagai lembaga perantara keuangan dan sebagai pemberi jasa dan layanan keuangan. Menurut Marimin, Romdhoni (2015) “Perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua sektor yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”. Menurut Fure (2016) “Sektor perbankan memiliki usaha pokok berupa menghimpun dana dari pihak yang berlebihan dana untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat yang kekurangan dana dalam jangka waktu tertentu dan juga bank merupakan lembaga yang berperan dalam memberikan jasa dan layanan dalam memperlancar arus lalu lintas transaksi masyarakat”.

Dalam mengantisipasi kebutuhan masyarakat serta memberikan rasa aman, nyaman dalam transaksi perbankan, kehadiran Bank Syariah merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan perbankan kepada

masyarakat, khususnya di Indonesia. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Menurut Andrianto, Firmansyah (2019) “Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam seperti prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme, serta tidak mengandung unsur *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim*, dan obyek yang haram pada setiap produk, jasa dan layanan yang diberikan kepada nasabah”.

Bank Jabar Banten Syariah merupakan salah satu bank yang telah berdiri di Indonesia sejak tahun 2010 dengan memberikan layanan perbankan syariah kepada masyarakat. Bank Jabar Banten Syariah atau lebih dikenal oleh masyarakat dengan bank **bjb** syariah memulai operasionalnya pada tahun 2000 sebagai Divisi atau Unit Usaha Syariah. Sebagai lembaga perantara keuangan, bank **bjb** syariah menjalankan fungsi bank sebagai lembaga perantara keuangan dengan berbagai pihak untuk memfasilitasi transaksi keuangan, dengan mekanisme pengumpulan dana, penyaluran dana, serta memiliki fungsi sebagai penyedia jasa layanan keuangan.

Menurut Febriana (2016) : 145-168 “Kepuasan pelayanan kepada nasabah merupakan hal utama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan karena nasabah memiliki peranan yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung dalam mendukung eksistensi perusahaan”. Menurut Pontoh, Kawet, dan Tumbuan (2014) “Industri perbankan memegang peranan yang penting karena kegiatan

perekonomian suatu negara khususnya dalam industri perbankan tidak terlepas dari sebuah alur lalu lintas transaksi. Tingkat kesuksesan bank dipengaruhi dengan seberapa besar kepuasan yang dirasakan melalui kualitas layanan, citra perusahaan, dan kepercayaan dimata nasabah”. Perkembangan sarana dalam bisnis perbankan dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan teknologi informasi yang semakin memudahkan masyarakat melakukan transaksi. Aplikasi teknologi informasi merupakan hal penting dalam operasional bank, baik bagi pihak internal perusahaan dan bagi pihak pelayanan publik untuk mengumpulkan data dan menyimpan data secara efisien dan efektif. Untuk memastikan pelayanan bank berbasis teknologi informasi dapat beroperasi dengan baik maka perlu adanya pengujian aplikasi teknologi informasi melalui *quality assurance* teknologi informasi. *Quality assurance* teknologi informasi adalah sebuah proses yang meliputi pengawasan, pengujian, dan melakukan koordinasi dengan semua pihak yang terlibat dalam pengembangan suatu aplikasi. Menurut Nurhayati, Sudarsyah (2021) “*Quality assurance* memiliki tujuan utama mencegah produk gagal untuk menghindari pengerjaan ulang yang menyebabkan perlu dikeluarkannya biaya tambahan untuk memperbaiki produk yang gagal dan menghindari keluhan pelanggan yang dapat merusak reputasi perusahaan”.

Maka dari itu, untuk memperoleh keterangan serta agar dapat mempelajari lebih lanjut terkait *quality assurance* teknologi informasi di bank **bjb** syariah, penulis mengajukan kegiatan kerja lapangan yang bertempat di PT Bank Jabar Banten Syariah Kantor Pusat Bandung dan kemudian ditempatkan di divisi

teknologi informasi pada bagian unit *IT Quality Assurance* yang dilaksanakan kurang lebih selama 1 bulan.

Dengan uraian diatas, maka penulis memutuskan untuk menjadikan *quality assurance* teknologi informasi bank **bjb** syariah sebagai pokok bahasan dalam pembuatan laporan ini dengan judul “**Analisa *Quality Assurance* Teknologi Informasi Di PT Bank Jabar Banten Syariah Kantor Pusat Bandung**”.

1.2. Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan kerja praktek dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana *quality assurance* teknologi informasi di PT Bank Jabar Banten Syariah Kantor Pusat Bandung.
2. Untuk mengetahui kendala dalam *quality assurance* teknologi informasi di PT Bank Jabar Banten Syariah Kantor Pusat Bandung.
3. Untuk mengetahui solusi dalam mengatasi kendala pada *quality assurance* teknologi informasi di PT Bank Jabar Banten Syariah Kantor Pusat Bandung.

1.3. Kegunaan Kerja Praktek

- a) Bagi perusahaan atau instansi

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai saran atau masukan bagi perusahaan mengenai *quality assurance* teknologi informasi di PT Bank Jabar Banten Syariah Kantor Pusat Bandung.

b) Bagi peserta kerja praktek

1. Menambah pengetahuan mengenai *quality assurance* teknologi informasi di PT Bank Jabar Banten Syariah Kantor Pusat Bandung.
2. Guna memenuhi salah satu syarat kelulusan mata kuliah kerja praktek Program Studi Keuangan dan Perbankan Universitas Komputer Indonesia.

c) Bagi masyarakat umum

Memperoleh gambaran yang jelas terkait *quality assurance* teknologi informasi di PT Bank Jabar Banten Syariah Kantor Pusat Bandung.

1.4. Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Sesuai dengan program studi penulis, yaitu program studi Keuangan dan Perbankan, dimana pada pelaksanaan kerja praktek ini, penulis lebih banyak mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan teknologi informasi perbankan. Oleh karena itu, untuk lebih sempurnanya pelajaran yang penulis terima dibangku perkuliahan, maka penulis memilih PT Bank Jabar Banten Syariah Kantor Pusat Bandung yang beralamat di Jalan Braga No. 135, Kelurahan Babakan Ciamis, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung sebagai tempat untuk mempraktekkannya. Penulis melaksanakan kerja lapangan selama kurang lebih 1 bulan. Pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan pada hari kerja yaitu hari Senin sampai dengan hari Jum'at yang dimulai pukul 08.00 dan berakhir pukul 16.30.

Tabel 1.1
Waktu Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktek

No	Kegiatan	Waktu Kegiatan					
		Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari
1	Pengajuan Permohonan Tempat Kerja Praktek ke Perusahaan						
2	Menerima Konfirmasi Tempat Pelaksanaan Kerja Praktek						
3	Melaksanakan Kegiatan Kerja Praktek						
4	Mengumpulkan Data Laporan Kerja Praktek						
5	Bimbingan Laporan Kerja Praktek						
6	Sidang Laporan Kerja Praktek						