

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Antrian merupakan kejadian yang sering terjadi di berbagai tempat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, diantaranya rumah sakit, bank, jalan tol dan lainnya. Pelayanan merupakan salah satu bagian dari aktifitas perusahaan pembiayaan dan antrian menjadi hal yang rutin terjadi dalam proses transaksi. Pelayanan terhadap kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting, sehingga peningkatan kualitas terhadap pelayanan konsumen harus selalu dilakukan. Sistem antrian yang baik akan berpengaruh terhadap perilaku dan kepuasan konsumen (Fridayanthie Eka w ,2017).

Hal ini mendorong beberapa pengembang teknologi Informasi untuk mengembangkan proses yang ada diperusahaan untuk memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu bidang yang memanfaatkan teknologi ini adalah perusahaan dan instansi . Teknologi informasi digunakan dari berbagai sektor diantaranya administrasi. Administrasi pada umumnya mempunyai tugas memberikan pelayanan di bidang persuratan, kepegawaian, perlengkapan, hubungan masyarakat, organisasi, dan tata laksana serta keuangan untuk tujuan tertentu.

Pada struktur organisasi perguruan tinggi, staf administrasi biasanya merupakan bagian dari Biro Administrasi Umum, sedangkan pada kegiatan operasional sehari-hari, staf administrasi ditempatkan di direktorat, fakultas, program studi, maupun divisi atau departemen lainnya yang terdapat di perguruan tinggi tersebut. Dibandingkan tenaga kependidikan yang lain, staf administrasi yang ditempatkan di program studi merupakan yang paling sering berkomunikasi dengan mahasiswa. Komunikasi yang terjalin antara dosen dan mahasiswa biasanya menyangkut perkuliahan. Sedangkan komunikasi antara staff administrasi program studi dan mahasiswa bisa menyangkut banyak hal, dari mulai perubahan jadwal perkuliahan, kehadiran atau ketidakhadiran dosen, pengumpulan tugas, serta berbagai pengumuman penting lainnya. Hanya melalui

komunikasi, koordinasi yang baik di antara staf administrasi program studi dan mahasiswa dapat terjalin (Wulandari Tine A,2020).

Administrasi yang ada di kampus Politeknik Negeri Jember tepatnya di gedung Teknologi informasi juga seperti administrasi pada umumnya memberikan pelayanan pada setiap mahasiswa yang berkebutuhan terhadap administrasi. Seringkali mahasiswa datang untuk berkonsultasi dan memenuhi berkas tugas sesuai dengan kebutuhan perkuliahan. Untuk mempermudah mahasiswa dalam menemui staff admin maka di buat sebuah sistem antrian.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan Umum dari kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini adalah sebagai berikut :

1. Menambah wawasan mahasiswa terhadap jenis-jenis pekerjaan pada tempat dimana mahasiswa melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
2. Mahasiswa akan mendapat pengalaman yang tidak diperoleh di bangku perkuliahan.
3. Meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai praktek dalam dunia kerja sehingga dapat memberikan bekal kepada mahasiswa untuk terjun langsung ke lapangan.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

Tujuan khusus dari diselenggarakannya kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini adalah sebagai berikut :

1. Melatih para mahasiswa mengerjakan pekerjaan lapangan, dan sekaligus melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya mengikuti perkembangan ipteks.
2. Menambah kesempatan bagi mahasiswa memantapkan keterampilan dan pengetahuannya untuk menambah kepercayaan dan kematangan dirinya.
3. Meningkatkan kemampuan interpersonal mahasiswa terhadap lingkungan kerjanya.

4. Melatih para mahasiswa berfikir kritis dan menggunakan daya nalarnya dengan cara memberi komentar logis terhadap kegiatan yang dikerjakan dalam bentuk laporan kegiatan.

1.2.3 Manfaat PKL

Manfaat yang di peroleh dari Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapang (PKL) ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat untuk mahasiswa :

- 1) Mendapatkan ilmu yang tidak pernah didapatkan semasa kuliah.
- 2) dapat meningkatkan wawasan keilmuan mahasiswa tentang situasi dunia kerja.

b. Manfaat untuk Polije :

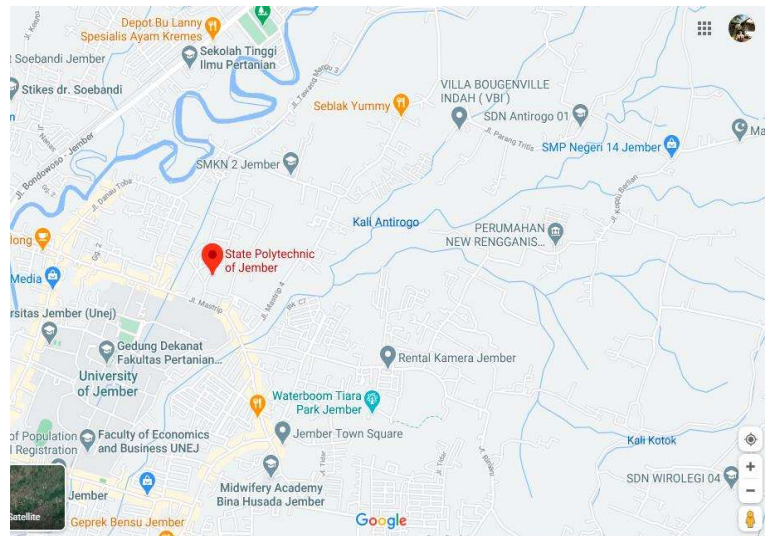
- 1) Mendapatkan informasi atau gambaran perkembangan iptek yang diterapkan di industri/instansi untuk menjaga mutu dan relevansi kurikulum.
- 2) Membuka peluang kerjasama yang lebih intensif pada kegiatan Tridharma.

c. Manfaat untuk lokasi PKL:

- 1) dapat menjadi bahan masukan bagi instansi untuk menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang berdasarkan hasil pengkajian dan analisis yang dilakukan mahasiswa selama PKL.

1.3 Lokasi dan Waktu

Politeknik Negeri Jember memberikan kesempatan kepada kami untuk mengadakan PKL di Politeknik Negeri Jember sendiri tepatnya di gedung Teknologi Informasi di bagian Administrasi program studi. PKL tersebut di adakan selama tiga bulan yaitu tanggal 6 Oktober 2020 sampai dengan 6 Januari 2021. Jl. Mastrip Kotak Pos 164 Jember, Jawa Timur , Indonesi. Berikut merupakan peta lokasi kampus Politeknik Negeri Jember.



Gambar 1.1 Lokasi Perusahaan.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini adalah metode diskusi dilakukan antara mahasiswa dengan pembimbing lapang mengenai perancangan aplikasi yang akan dibuat. Metode dokumentasi kegiatan sehari-hari di tempat praktek kerja lapang, menggunakan buku BKPM dari Politeknik Negeri Jember.