

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Praktik Kerja**

Bank memiliki peran penting dalam system perekonomian, dimana bank sebagai lembaga perantara antara pihak yang kekurangan dana dan pihak yang kelebihan dana. Bank sebagai poros perputaran uang karena kegiatan dan usaha bank selalu berkaitan dengan uang. Ada juga yang menyebutkan bank sebagai salah satu urat nadi perekonomian suatu negara yang dimana jika tidak ada bank maka bagaimana sulitnya untuk mengatur keuangan.

Sesuai dengan tugas pokok perbankan yang telah diatur oleh Undang-Undang Perbankan. Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998, Bank adalah Lembaga Keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan (giro, tabungan, dan deposito) dan menyalurkannya melalui kredit untuk menciptakan taraf hidup rakyat banyak.

Perusahaan perbankan dituntut agar dapat bekerja dengan baik dengan berbagai sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima dipasar. Salah satu yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas, sarana dan prasarana lengkap, melayani secara cepat, bertanggung jawab pada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai, komunikasi efektif, wawasan dan

pengetahuan produk, memahami kebutuhan pelanggan.

Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Semakin lengkap jasa yang diberikan maka akan semakin baik, artinya jika nasabah hendak melakukan transaksi perbankan, cukup di satu bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan

Seiring perkembangan zaman, bank juga mengalami banyak perkembangan mengikuti kebutuhan masyarakat. Yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Hadir dengan berbagai produk penghimpunan dan pembiayaan dana yang sesuai dengan keragaman kebutuhan masyarakat Indonesia. Salah satunya adalah produk penghimpunan dana dengan layanan *payroll*. *Payroll* adalah layanan untuk pemberian gaji karyawan perusahaan.

Dengan bantuan bank melalui jasa layanan *payroll*, perusahaan dapat di permudahkan dalam segi waktu dan tenaga mereka dalam pemberian gaji karyawannya. Dan dalam hal ini meminimalisir terjadinya kesalahan penghitungan nominal dan segala resiko yang

mungkin akan terjadi.

Keuntungan layanan *payroll* bagi bank adalah bertambahnya nasabah yang menggunakan tabungan giro, karena salah satu syarat menggunakan layanan *payroll* adalah perusahaan harus memiliki rekening giro di bank, juga keuntungan lainnya setiap karyawan harus menggunakan rekening tabungan *payroll* bank BTN untuk menerima gaji dari perusahaan setiap bulannya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis berinisiatif untuk membuat tugas akhir dengan judul **"MEKANISME LAYANAN BTN PAYROLL DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk. KANTOR KAS PADAYUNGAN TASIKMALAYA"**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang praktik kerja diatas, penulis merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Mekanisme Layanan BTN Payroll di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.
2. Apa saja hambatan dan penyelesaiannya yang dihadapi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.

### 1.3 Kegunaan Praktik Kerja

Hasil dari praktik kerja ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

#### 1. Bagi penulis

Dapat pengetahuan, pengalaman, dan menambah wawasan tentang bauran pemasaran. Dengan adanya praktik kerja ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai perbankan serta dapat memperdalam pengetahuan yang telah diterima di dalam perkuliahan dengan terjun secara langsung dalam dunia kerja perbankan.

#### 2. Bagi lembaga

Praktik kerja ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian di masa yang akan datang dan juga sebagai acuan dalam penyusunan tugas akhir untuk angkatan selanjutnya.

#### 3. Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya

Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya dengan adanya praktik kerja ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi dalam melaksanakan setiap kegiatan perbankan.

#### 4. Bagi pihak lain

Praktik kerja ini diharapkan dapat memberikan wawasan

bagi pihak lain dalam hal ini adalah masyarakat luas mengenai Layanan BTN Payroll PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.

#### **1.4 Metode Praktik Kerja**

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian dan pengumpulan data praktik kerja ini adalah metode *depth interview*, Observasi Langsung/ *Participant Observer Studies*, Studi Kepustakaan (*Library Research*). Menurut sugiyono (2008: 63) Teknik pengumpulan data terdiri dari beberapa jenis yaitu :

##### *1. In Depth interview*

*Depth interview* adalah salah satu teknik yang dilakukan melalui Tanya jawab secara mendalam yang dilakukan dengan bertatap muka secara langsung. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara kepada pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya sebagai tempat dimana penulis melakukan praktik kerja.

##### *2. Observasi Langsung/ Participant Observer Studies*

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan. Metode pengumpulan data dimana penulis turun langsung dan ikut

berperan serta dalam kegiatan yang dilakukan perusahaan.

### 3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi Kepustakaan adalah (*Library Research*) adalah metode pengumpulan data-data dan informasi dengan cara membaca dan menulis pendapat menurut para ahli serta mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

#### **1.5 Lokasi dan Waktu Praktik Kerja**

Praktik kerja ini dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Perintis Kemerdekaan, Tugujaya, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46126 No. 5 Telp (0265) 314587.

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktik kerja Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari sabtu dan minggu yaitu dimulai dari tanggal 10 Februari 2020 sampai dengan tanggal 20 Maret 2020.

### Matriks Target Waktu Praktik Kerja 2020

| No | Jenis Kegiatan        | Target Waktu Prakti Kerja |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
|----|-----------------------|---------------------------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
|    |                       | Februari                  |   |   |   | Maret |   |   |   | April |   |   |   |
|    |                       | 1                         | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Survei Awal           |                           |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 2  | Praktik Kerja         |                           |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 3  | Pengajuan<br>judul    |                           |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 4  | Pengumpulan<br>Data   |                           |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 5  | Pengolahan<br>Data    |                           |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 6  | Bimbingan             |                           |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 7  | Sidang Tugas<br>Akhir |                           |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |





