

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Praktek Kerja**

Sesuai dengan apa yang kita ketahui pada masa sekarang ini, persaingan di dunia perbankan di dalam merebut pasar yaitu nasabah sangat pesat sekali, hal inilah yang mendorong bank-bank yang berada di seluruh Indonesia untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan mereka yang berupa fasilitas-fasilitas yang diberikan bank tersebut pada nasabahnya. Disini dapat kita contohkan produk bank berupa ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang lebih dikenal dengan *Automated Teller Machine* seperti yang dikembangkan oleh bank-bank yang ada di Indonesia khususnya daerah Tasikmalaya.

Bila kita perhatikan di Indonesia khususnya di daerah Tasikmalaya pengembangan bidang perbankan baik yang dikelola pemerintah maupun pihak swasta selalu memperhatikan peningkatan perbankan setiap tahunnya. Agar usaha di bidang perbankan dapat berkembang secara terus menerus, memang sangat diperlukan sekali adanya sarana dan prasarana pendukung di suatu bank tersebut guna untuk meningkatkan pelayanan jasa bagi nasabahnya.

Pengembangan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di dunia perbankan mempunyai peranan yang sangat penting sekali bagi bank itu sendiri dalam usahanya menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Disini dapat kita lihat, dengan adanya produk baru dalam sebuah bank tersebut dapat menarik

minat masyarakat atau nasabah baru sedangkan tujuan dari pemunculan produk tersebut disamping untuk meningkatkan asset juga meningkatkan pelayanan jasa bank pada nasabahnya. Kartu ATM amat memudahkan nasabah untuk mengecek saldo, menarik uang tunai, membayar tagihan maupun belanja. Tanpa harus repot-repot membawa uang tunai dari resiko kehilangan. Nasabah bila melakukan transaksi cukup membawa kartu ATM tersebut.

**Tabel 1.1**

**Perkembangan Jumlah Nasabah yang Menggunakan ATM**

| Tahun | Jumlah Nasabah Yang Menggunakan ATM (orang) | Persentase (%) |
|-------|---|----------------|
| 2015  | 56.671                                      | -              |
| 2016  | 61.723                                      | 8.9%           |
| 2017  | 63.345                                      | 9.5%           |
| 2018  | 65.467                                      | 10.5%          |
|       | 247.206                                     | 28.9%          |

*Sumber : PT. Bank Negara Indonesia*

Menurut data diatas dapat disimpulkan bahwa pada setiap tahun jumlah nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya terjadi peningkatan. Jumlah nasabah pada Tahun 2015 ke 2017 telah terjadi peningkatan sebesar 8.9% dari tahun 2016 ke 2018 telah terjadi peningkatan sebesar 10.5%

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit

guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan masalah di bidang keuangan.

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud. Pelayanan jasa perbankan merupakan hal yang harus diperhatikan, karena pelayanan jasa menyangkut kepuasan nasabah tidak dapat dihitung dengan satuan, karena hal inilah yang menjadi hal pokok perhatian dari pemakai jasa (nasabah) adalah karena si pemakai jasa tersebut dalam menggunakan jasa bertujuan untuk memperoleh suatu kepuasan dari pelayanan jasa yang diberikan.

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) berperan penting terhadap peningkatan pelayanan jasa perbankan, karena melalui ATM nasabah dapat merasakan kemudahan-kemudahan yang disajikan atau diberikan oleh mesin ATM, nasabah tidak perlu antri untuk menarik uang tunai yang jumlahnya masih dapat dilakukan melalui mesin ATM. Sementara bagi seorang nasabah yang bekerja dan memiliki waktu yang sempit mengantri adalah hal tidak efisien karena menyita waktu sementara ia membutuhkan uang dalam waktu cepat.

Oleh karena itu, pelayanan jasa perbankan melalui mesin ATM merupakan kewajiban bank pada nasabah dimana nasabah akan berhadapan langsung dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“MEKANISME LAYANAN FASILITAS ATM**

**KEPADA NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk.  
KANTOR CABANG PEMBANTU CIKURUBUK TASIKMALAYA.”**

### **1.2 Identifikasi Masalah Praktek Kerja**

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, penulis membatasi permasalahan dalam tugas akhir, maka permasalahan ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pemberian fasilitas ATM kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.
2. Apa saja hambatan - hambatan fasilitas ATM kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.
3. Bagaimana cara penanganan nasabah apabila mengalami masalah fasilitas ATM kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Praktek Kerja**

Tujuan praktek kerja ini adalah untuk mengetahui :

1. Prosedur pemberian fasilitas ATM kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

2. Hambatan-hambatan fasilitas ATM kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.
3. Cara penanganan keluhan nasabah terhadap fasilitas ATM kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Praktek Kerja**

Hasil penelitian ini akan memberikan kegunaan untuk semua pihak yang berkepentingan terutama bagi:

1. Penulis

Mengetahui mekanisme layanan fasilitas ATM kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

2. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya

Memberikan masukan-masukan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan-kebijakan perbankan yang berkaitan dengan tinjauan layanan fasilitas ATM kepada nasabah.

3. Peneliti selanjutnya

Sebagai sumbangan pemikiran dalam meningkatkan pengetahuan dan peneliti lain dapat dijadikan bahan masukan untuk penelitian yang mengangkat tema sejenis.

## 1.5 Metode Praktek Kerja

Adapun teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan, untuk memperoleh data langsung dari objek yang diteliti di lingkungan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya yang dilakukan melalui :

- a. *Depth Interview*

Menurut Sutopo (2006 : 72) “*Depth Interview* merupakan suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informasi terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama”. Dalam metode ini untuk pengumpulan data penulis mewawancarai narasumber yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

- b. Observasi Langsung (*Observation Participants*)

Menurut Sugiyono (2013 : 145) “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”. Dalam

metode ini penulis turun langsung ke lapangan perusahaan sehingga penulis dapat mengamati dan mempelajari untuk pengumpulan data penulis.

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Adalah data yang didapatkan langsung dari objek penelitian. Untuk mendapatkan data yang akurat penulis melakukan wawancara dengan pihak bagian.

2. Data Sekunder

Adalah data yang didapatkan dari hasil dokumentasi dan literature lembaga yang berkaitan dengan variable teliti.

## **1.6 Lokasi dan Jadwal Praktek Kerja**

### **1.6.1 Lokasi Praktik Kerja**

Lokasi yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan yaitu PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Ardiwinangun Ruko Mutiara Cikurubuk Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46182 No. Tlp (0265) 347483.

### **1.6.2 Jadwal Praktik Kerja**

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktek kerja atau magang Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari sabtu dan

minggu yaitu dimulai dari tanggal 04 Februari 2019 sampai dengan tanggal 20 Maret 2019.

Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan Tabel Matrik sebagai berikut:

**Tabel 1.2**

**Matrik Target Waktu Praktik Kerja 2019**

| No. | Jenis Kegiatan     | Target Waktu Praktek Kerja |    |     |    |                  |    |     |    |                  |    |     |    |                |    |     |    |                 |    |     |    |
|-----|--------------------|----------------------------|----|-----|----|------------------|----|-----|----|------------------|----|-----|----|----------------|----|-----|----|-----------------|----|-----|----|
|     |                    | Februari Tahun 2019        |    |     |    | Maret Tahun 2019 |    |     |    | April Tahun 2019 |    |     |    | Mei Tahun 2019 |    |     |    | Juni Tahun 2019 |    |     |    |
|     |                    | I                          | II | III | IV | I                | II | III | IV | I                | II | III | IV | I              | II | III | IV | I               | II | III | IV |
| 1   | Survei Awal        |                            |    |     |    |                  |    |     |    |                  |    |     |    |                |    |     |    |                 |    |     |    |
| 2   | Praktek Kerja      |                            |    |     |    |                  |    |     |    |                  |    |     |    |                |    |     |    |                 |    |     |    |
| 3   | Pengumpulan Data   |                            |    |     |    |                  |    |     |    |                  |    |     |    |                |    |     |    |                 |    |     |    |
| 4.  | Pengolahan Data    |                            |    |     |    |                  |    |     |    |                  |    |     |    |                |    |     |    |                 |    |     |    |
| 5.  | Bimbingan          |                            |    |     |    |                  |    |     |    |                  |    |     |    |                |    |     |    |                 |    |     |    |
| 6.  | Sidang Tugas Akhir |                            |    |     |    |                  |    |     |    |                  |    |     |    |                |    |     |    |                 |    |     |    |