

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Era reformasi saat ini telah menghantarkan bangsa Indonesia memasuki suasana kehidupan baru yang penuh harapan akan terjadi berbagai langkah-langkah perbaikan dalam menata sistem pemerintahan dari rejim sebelumnya. Salah satu harapan itu adalah memperbaiki sistem kerja dan berbagai administrasi yang menunjang keberhasilan pembangunan.

Kebutuhan manusia yang semakin beragam, akses informasi yang tidak terbatas antara berbagai individu atau kelompok dengan waktu penentuan yang relatif singkat merupakan salah satu implikasi nyata dari perkembangan global. Era globalisasi yang demikian kompetitif memerlukan adanya kesiapan-kesiapan memadai bagi semua pihak yang terlibat di dalamnya, terutama yang berhubungan dengan kemampuan sumber daya manusia. Hal yang sama juga terjadi dengan lingkungan instansi baik instansi pemerintah maupun swasta. Disadari bahwa kemajuan suatu instansi pemerintah maupun swasta akan tetap bertahan apabila didukung oleh kemampuan sumber daya yang cukup, peralatan yang memadai atau modern, serta kemampuan manajerial dari instansi yang bersangkutan dan sistem pelayanan administrasi yang di berikan.

Dalam rangka Standar Operasional Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Kota Selatan dalam pembukaan rekening di unit kerja dan khususnya MRI (*Marketing Reach Indonesia*), standar waktu dan *Flow* proses pembukaan rekening dengan tujuan agar dapat memberikan layanan yang cepat

sesuai kebutuhan nasabah namun tetap menginformasikan hal-hal yang wajib diketahui oleh nasabah. Adapun SLA (*Service Level Agreement*) pembukaan rekening adalah maksimal 30 menit, rincian sebagai berikut:

Tabel. 1

Standar Operasional Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia

PROSES	STANDAR WAKTU (ESTIMASI)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Menyambut Nasabah ➤ Menggali kebutuhan nasabah ➤ Menjelaskan Fitur Produk ➤ Menjelaskan ATM dan e- Banking (SMS/Phone/Internet Banking) 	± 5 Menit
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nasabah mengisi form pembukaan rekening <li style="padding-left: 20px;">Pada waktu yang bersamaan: ➤ CS Meng-input data nasabah (data KTP) 	± 3 Menit
<ul style="list-style-type: none"> ➤ CS Meng-input data isian Form AR-01 	± 9 Menit
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Melakukan <i>cross-selling</i> produk 	± 1 Menit
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Meminta <i>approve</i> ke <i>back office</i> 	± 2 Menit 4
<ul style="list-style-type: none"> ➤ nasabah melakukan setoran ke Teller 	± 4 Menit
<ul style="list-style-type: none"> ➤ CS <i>request</i> kartu ke 	± 3 Menit

AMO/MO/PINCAPEM <i>approve</i> request Kartu ➤ CS Mengaktifkan Kartu ke AMO/MO/PINCAPEM <i>approve</i> pengaktifan kartu	
➤ Menjelaskan kerahasiaan PIN ATM dan registrasi e-Banking	± 3 Menit
Total Waktu yang dibutuhkan	± 30 Menit

Sumber Data: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Selatan 2012

Kegiatan administrasi merupakan salah satu kegiatan penting dan paling menunjang dalam pencapaian tujuan bagi suatu organisasi swasta maupun pemerintah. Termasuk pelayanan administrasi. Berkaitan dengan pelayanan publik (*Public Service*) yang prima merupakan aspek yang terus diprioritaskan, di tambah lagi saat ini adanya tuntutan akan pelayanan prima dalam waktu tepat dan cepat.

Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan administrasi serta sarana dan prasarana yang ada di dalam sebuah kantor yang menjadi sebuah sistem dalam pelayanan administrasi sangat memegang peran penting dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat umum. Kepuasan yang dimaksud disini tentunya dapat dicapai apabila pelayanan, baik prosedur maupun hasil-hasilnya telah berjalan sesuai dengan aturan serta dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh individu yang terlibat dalam lembaga tersebut. Sangat bahwa sumber daya manusia sangat memegang peran penting, walaupun sekarang

teknologi semakin canggih namun peran manusia tetap tidak dapat digunakan secara totalitas.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Kota Selatan, dalam sistem pelayanan administrasi masih terdapat beberapa permasalahan di antaranya yaitu, pelayanan yang di berikan belum memenuhi standar pelayanan, karyawan yang ada di dalamnya hanya sebagian saja yang mampu mengoperasikan aplikasi PT. Bank Rakyat Indonesia dalam hal ini pegawai yang belum mengetahui secara keseluruhan aplikasi PT. Bank Rakyat Indoensia adalah karyawan yang tergolong baru, dan sarana prasarana yang kurang memadai.

Hal ini tentunya menimbulkan sistem pelayanannya terhambat mengingat saat ini hampir semua yang berhubungan dengan administrasi menggunakan komputer dan jaringan internet muatan kapasitasnya masih di bawah sehingga transaksi *online* menjadi lambat. Hal ini merupakan masalah besar dalam pelayanan administrasi mengingat yang membutuhkan pelayanan sebagian besar adalah masyarakat menengah atas, jika hal ini tidak diatasi maka akan menimbulkan kekecewaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memformulasikan judul yaitu “ ***Sistem Pelayanan Administrasi di Kantor Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kota Selatan***”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Adanya keterlambatan pelayanan terhadap Nasabah,
- 1.2.2 Minimnya fasilitas penunjang administrasi yang dapat mempengaruhi pelayanan administrasi,
- 1.2.3 Adanya karyawan tidak mampu mengoperasikan Aplikasi PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk, dan kurang teliti terhadap pekerjaannya dalam pelayanan administrasi,

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas maka peneliti dapat mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Bagaimana sistem pelayanan administrasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Kota Selatan?
- 1.3.2 Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah dalam sistem pelayanan administrasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Kota Selatan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- 1.4.1 Untuk mengetahui bentuk sistem pelayanan administrasi yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Kota Selatan.

1.4.2 Untuk mengetahui upaya apa yang di lakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Kota Selatan untuk mengatasi permasalahan pada sistem pelayanan administrasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1.5.1 Manfaat teoritis yaitu:

- a) Penelitian ini diharapkan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang administrasi perkantoran khususnya tentang sistem pelayanan administrasi.
- b) Sebagai bahan pengalaman bagi peneliti dalam mengembangkan pengetahuan tentang konsep sistem pelayanan administrasi.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsi pemikiran dan dapat memberikan konstribusi yang baik serta menjadi bahan masukan bagi instansi dalam rangka peningkatan serta perbaikan hasil kerja.
- b) Sebagai pengalaman ilmiah bagi peneliti dalam melakukan penelitian.

1.6 Tempat dan Waktu

Peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Kota Selatan. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan mulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2012.

1.7 Sumber Data

Peneliti menetapkan sumber data sebagai bahan masukan demi keakuratan data yang di kumpulkan dalam penelitian ini adalah:

- 1.7.1 Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara kepada Nasabah dan staf penyelenggara administrasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Kota Selatan
- 1.7.2 Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari kajian pustaka atau teori-teori para ahli yang relevan dengan masalah yang akan dibahas.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.8.1 Teknik Observasi, yaitu melakukan pengamatan terhadap kegiatan sistem pelayanan administrasi di lokasi penelitian.
- 1.8.2 Teknik wawancara, yaitu melakukan wawancara secara langsung dengan para karyawan dan Nasabah yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Kota Selatan.

1.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis di dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan hasil observasi dan wawancara yang diperoleh, kemudian dikomparasikan dengan teori-teori yang

relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat menggambarkan bentuk sistem pelayanan administrasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Kota Selatan.