

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Administrasi merupakan salah satu unsur penting dalam suatu organisasi yang berfungsi untuk mengatur, mencatat, serta mengelola berbagai kegiatan agar dapat berjalan secara teratur dan sistematis. Melalui kegiatan administrasi, setiap aktivitas organisasi dapat terdokumentasi dengan baik sehingga memudahkan proses pengendalian, koordinasi, serta pengambilan keputusan. Oleh karena itu, administrasi tidak hanya dipahami sebagai kegiatan pencatatan semata, tetapi juga sebagai sistem kerja yang mendukung kelancaran operasional organisasi secara keseluruhan.

Seiring dengan perkembangan organisasi modern, administrasi dituntut untuk menjalankan berbagai fungsi manajerial yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Fungsi perencanaan (*planning*) berkaitan dengan penyusunan rencana kerja yang jelas dan terarah, yang mencakup penentuan tujuan, strategi, serta prosedur pelaksanaan kegiatan. Fungsi pengorganisasian (*organizing*) berperan dalam pembagian tugas, tanggung jawab, serta wewenang antarbagian dalam organisasi sehingga setiap individu memahami perannya masing-masing. Selanjutnya, fungsi penggerakan (*actuating*) menekankan pada upaya mengarahkan dan memotivasi sumber daya manusia agar mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sementara itu, fungsi pengawasan (*controlling*) berkaitan dengan proses pemantauan dan evaluasi

terhadap pelaksanaan kegiatan guna memastikan bahwa setiap pekerjaan berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam praktik organisasi, pelaksanaan fungsi-fungsi administrasi tersebut berkaitan erat dengan efektivitas penyelesaian tugas karyawan. Efektivitas penyelesaian tugas menunjukkan sejauh mana pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, tepat waktu, serta menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan organisasi. Sistem administrasi yang terorganisir dengan baik akan memudahkan karyawan dalam melaksanakan tugas karena alur kerja telah tersusun secara jelas dan sistematis. Kondisi tersebut tidak hanya membantu meminimalkan kesalahan kerja, tetapi juga mendorong terciptanya proses kerja yang lebih efisien dan produktif.

Efektivitas penyelesaian tugas juga memiliki keterkaitan yang erat dengan kemampuan dalam mengelola waktu kerja. Setiap pekerjaan pada dasarnya memiliki batas waktu tertentu yang harus dipenuhi, sehingga kemampuan dalam memanfaatkan waktu secara optimal menjadi faktor yang penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas. Karyawan yang mampu mengatur waktu kerja dengan baik akan lebih mudah menentukan prioritas pekerjaan, menghindari penundaan tugas, serta menyelesaikan tanggung jawab secara lebih terarah. Dengan demikian, manajemen waktu menjadi salah satu aspek yang berperan dalam mendukung efektivitas penyelesaian tugas di lingkungan kerja.

Temuan lain juga menunjukkan bahwa manajemen waktu menjadi salah satu keterampilan penting yang memengaruhi produktivitas kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Yaqien dkk. (2025) menjelaskan bahwa kemampuan dalam mengatur waktu dapat membantu individu dalam menyeimbangkan berbagai

tanggung jawab pekerjaan sehingga kinerja yang dihasilkan menjadi lebih optimal. Pengaturan waktu yang baik mendorong individu untuk bekerja secara lebih terfokus serta menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari dkk. (2023) juga menegaskan bahwa penerapan manajemen waktu secara efektif dapat meningkatkan kinerja karena individu mampu memanfaatkan waktu secara lebih efisien serta menghindari aktivitas yang tidak produktif. Kemampuan dalam mengelola waktu kerja akan membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu serta meningkatkan kualitas hasil pekerjaan yang dihasilkan.

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, dapat dipahami bahwa efektivitas penyelesaian tugas tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, tetapi juga oleh bagaimana waktu kerja dapat dimanfaatkan secara optimal melalui penerapan manajemen waktu yang baik. Pengelolaan waktu yang terstruktur memungkinkan setiap pekerjaan diselesaikan secara lebih terarah, mengurangi pemborosan waktu kerja, serta mendukung terciptanya proses kerja yang lebih efisien dalam organisasi.

Dalam konteks organisasi yang bergerak di bidang pelayanan, efektivitas penyelesaian tugas menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Karyawan yang berada pada bagian pelayanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan secara cepat, tepat, dan akurat sehingga setiap proses kerja perlu didukung oleh sistem administrasi yang tertata dengan baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi layanan administrasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas penyelesaian tugas karyawan serta membantu

memanfaatkan waktu kerja secara lebih optimal dalam proses pelayanan. Di Bank Negara Indonesia (BNI) KCP Siteba, *front liner* juga menempati posisi yang krusial sebagai garda terdepan pelayanan. Sebagaimana tuntutan profesi *front liner* pada umumnya, mereka diharapkan mampu bekerja dengan cepat, tepat, dan teliti dalam melayani transaksi maupun memberikan informasi kepada nasabah. Agar harapan tersebut dapat terwujud, tentu diperlukan dukungan layanan administrasi yang terorganisir dengan baik, sehingga setiap tugas yang dijalankan dapat lebih efektif dan minim kesalahan.

Dengan melihat pentingnya peran administrasi dalam mendukung efektivitas kerja karyawan, penelitian mengenai **IMPLEMENTASI LAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENYELESAIAN TUGAS KARYAWAN *FRONT LINER* PADA BNI KCP SITEBA** menjadi relevan untuk dilakukan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana sistem administrasi berkontribusi terhadap kinerja *front liner*, sekaligus menjadi masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, perlu dirumuskan permasalahan yang menjadi fokus penelitian agar pembahasan lebih terarah. Rumusan masalah ini disusun untuk menjawab pertanyaan mengenai implementasi layanan administrasi, efektivitas penyelesaian tugas, serta faktor pendukung dan kendala yang dihadapi karyawan *front liner* pada BNI KCP Siteba. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi layanan administrasi pada BNI KCP Siteba?

2. Bagaimana efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner* pada BNI KCP Siteba?
3. Bagaimana peranan manajemen waktu dalam mendukung penyelesaian tugas karyawan *front liner* pada BNI KCP Siteba?
4. Apa saja kendala dan upaya yang dilakukan dalam implementasi layanan administrasi untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan *front liner* pada BNI KCP Siteba?

### 1.3 Tujuan Magang

Tujuan magang ini disusun agar kegiatan yang dilakukan terarah serta sesuai dengan fokus penelitian. Adapun tujuan magang pada BNI KCP Siteba adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan administrasi pada BNI KCP Siteba.
2. Untuk memahami efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner* melalui penerapan layanan administrasi.
3. Untuk mengidentifikasi peranan manajemen waktu dalam mendukung efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner*.
4. Untuk menganalisis kendala serta upaya yang dilakukan dalam implementasi layanan administrasi guna meningkatkan efektivitas kerja karyawan *front liner* pada BNI KCP Siteba.

### 1.4 Manfaat Magang

Kegiatan magang merupakan salah satu upaya untuk mengintegrasikan teori yang telah dipelajari di perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya memperoleh pemahaman konseptual, tetapi

juga pengalaman langsung mengenai bagaimana layanan administrasi dijalankan dalam suatu organisasi. Dengan demikian, magang diharapkan mampu memberikan manfaat secara menyeluruh, baik bagi instansi tempat magang, bagi mahasiswa sebagai penulis, maupun bagi universitas sebagai lembaga pendidikan. Kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi BNI KCP Siteba:

- a) Mendapatkan masukan berupa analisis mengenai implementasi layanan administrasi yang dapat mendukung efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner*.
- b) Membantu mengidentifikasi kendala yang dihadapi karyawan dalam melaksanakan tugas administrasi maupun pelayanan kepada nasabah.
- c) Menyediakan perspektif baru yang berbasis akademik dari mahasiswa, yang dapat dijadikan referensi dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi dan pelayanan *front liner*.

2. Bagi Penulis:

- a) Memperoleh pengalaman kerja nyata di lingkungan profesional, khususnya dalam bidang perbankan.
- b) Mengembangkan keterampilan analisis, pemecahan masalah, serta manajemen waktu yang relevan dengan tuntutan dunia kerja.
- c) Menambah wawasan tentang pentingnya implementasi layanan administrasi dalam menunjang efektivitas kerja karyawan *front liner*.

### 3. Bagi Universitas:

- a) Menunjukkan kontribusi nyata mahasiswa dalam memberikan solusi akademik terhadap permasalahan yang dihadapi dunia kerja.
- b) Meningkatkan sinergi antara dunia akademik dengan praktik profesional melalui kegiatan magang.
- c) Memperkuat reputasi universitas sebagai institusi yang menghasilkan lulusan yang siap terjun ke dunia kerja dengan pemahaman teoritis dan praktis yang seimbang.

## 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan magang, diperlukan metode pengumpulan data yang tepat agar tujuan penelitian dapat tercapai dan rumusan masalah dapat terjawab secara sistematis. Data yang akurat dan relevan menjadi dasar penting untuk menganalisis bagaimana implementasi layanan administrasi, efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner*, serta peranan manajemen waktu dalam mendukung kinerja di BNI KCP Siteba. Oleh karena itu, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang dirancang untuk memperoleh gambaran nyata di lapangan sekaligus didukung oleh sumber teoritis yang memadai.

### 1. Observasi Langsung

Melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas layanan administrasi serta pelaksanaan tugas karyawan *front liner* di BNI KCP Siteba. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai implementasi administrasi, alur kerja, serta efektivitas penyelesaian tugas yang dijalankan.

## 2. Wawancara

Melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait, seperti karyawan *front liner* (*teller dan customer service*) serta petugas keamanan/*security*.

Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan layanan administrasi, efektivitas kerja, peranan manajemen waktu, serta kendala dan upaya yang dilakukan dalam penyelesaian tugas.

## 3. Dokumentasi

Mengumpulkan data pendukung, seperti dokumen internal, prosedur administrasi, kebijakan administrasi yang berkaitan dengan aktivitas *front liner*. Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara, sekaligus menjadi bahan analisis lebih lanjut.

## 4. Studi Pustaka

Mempelajari literatur, jurnal, dan referensi lainnya yang relevan dengan konsep administrasi perkantoran, efektivitas kerja, manajemen waktu, dan pelayanan *front liner* di perbankan. Studi pustaka ini bertujuan untuk menyediakan landasan teori yang mendukung analisis serta pembahasan dalam laporan magang.

### 1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) KCP Siteba, Sumatera Barat. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada kesesuaian bidang kerja dengan topik yang diangkat, yaitu mengenai implementasi layanan administrasi dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan *front liner*. Dengan demikian, tempat magang ini dinilai representatif untuk memperoleh data dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian.

Pelaksanaan magang berlangsung selama 40 (empat puluh) hari kerja, terhitung sejak 5 Januari sampai 4 Maret 2026. Selama periode tersebut, penulis berkesempatan untuk terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas administrasi dan operasional kantor, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan administrasi pada bagian *front liner*. Keterlibatan ini memberikan pengalaman empiris sekaligus memungkinkan penulis untuk mengamati, menganalisis, serta memahami bagaimana layanan administrasi diterapkan dalam mendukung efektivitas penyelesaian tugas dan kualitas pelayanan di lingkungan BNI KCP Siteba.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Agar penyusunan proposal magang ini lebih terarah dan mudah dipahami, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa bab. Setiap bab berisi pembahasan yang saling berkaitan, mulai dari pendahuluan hingga penutup. Adapun sistematika penulisan proposal magang ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu pelaksanaan magang, serta sistematika penulisan laporan.

#### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini memuat uraian mengenai teori-teori, konsep-konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik implementasi layanan administrasi, efektivitas kerja, serta peranan *front liner* dalam pelayanan

perbankan. Landasan teori ini digunakan sebagai acuan dalam menganalisis data dan permasalahan yang ditemukan selama magang.

### **BAB III : Gambaran Umum Perusahaan**

Bab ini menjelaskan mengenai profil PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Siteba, yang meliputi sejarah singkat perusahaan, profil perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, serta jenis produk dan layanan dan hal lainnya yang berkaitan dengan layanan administrasi dan *front liner*.

### **BAB IV : Pembahasan**

Bab ini membahas secara mendalam mengenai implementasi layanan administrasi di BNI KCP Siteba, efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner*, peranan manajemen waktu dalam mendukung kinerja, serta kendala dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas kerja. Analisis dilakukan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta studi pustaka yang diperoleh selama kegiatan magang.

### **BAB V : Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan yang diperoleh selama magang serta saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan menjadi masukan untuk peningkatan efektivitas kerja, sekaligus bermanfaat bagi mahasiswa atau pihak lain yang akan melaksanakan kegiatan magang serupa.