

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat dipengaruhi oleh efektivitas kerja pegawainya. Efektivitas kerja mencerminkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara tepat waktu, tepat sasaran, serta sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja tersebut, organisasi tidak hanya dituntut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, tetapi juga harus didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sementara itu menurut Rismawati et al. (2022) sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai karena menjadi alat utama dalam menunjang kelancaran aktivitas operasional organisasi.

Sarana dan prasarana meliputi berbagai fasilitas fisik maupun teknologi yang digunakan pegawai dalam menjalankan tugas, seperti ruang kerja, peralatan kantor, system informasi, serta fasilitas pendukung lainnya. Ketersediaan fasilitas yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan keamanan, serta mempercepat proses penyelesaian pekerjaan. Sebaliknya, keterbatasan atau kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat menghambat kinerja pegawai dan menurunkan produktivitas kerja. Menurut Sampe (2022) dalam penelitiannya menegaskan bahwa sarana dan prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap

efektivitas kerja pegawai karena berfungsi sebagai penunjang utama dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai penelitian empiris juga menunjukkan bahwa sarana dan prasarana memiliki hubungan yang erat dengan kinerja pegawai. Menurut Karoho et al. (2022) menemukan bahwa keterbatasan fasilitas kerja dapat menjadi salah satu penyebab rendahnya efektivitas kerja pegawai di instansi pemerintahan. Selain itu, Hermawati & Josiah (2023) menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang memadai mampu meningkatkan kinerja pegawai karena membantu menciptakan proses kerja yang lebih sistematis dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas kerja merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan efektivitas dan produktifitas pegawai.

Selain faktor fasilitas kerja, lingkungan kerja yang berbentuk dari ketersediaan sarana dan prasarana juga memiliki peranan penting terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto et al. (2024) menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Ketersediaan fasilitas seperti ruang kerja yang nyaman, peralatan kerja yang lengkap, serta dukungan teknologi informasi dapat meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai. Sebaliknya, kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai dapat menurunkan produktivitas kerja serta menghambat efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa sarana dan prasarana tidak hanya berfungsi sebagai pendukung teknis, tetapi juga sebagai faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Dalam konteks lembaga pelayanan publik, termasuk sektor perbankan, sarana dan prasarana memiliki peranan yang sangat strategis. bank sebagai lembaga jasa keuangan yang berorientasi pada pelayanan dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada nasabah. Keberadaan seperti ruang pelayanan yang nyaman, sistem antrian berbasis teknologi, perangkat komputer yang memadai, serta sarana komunikasi internal yang efektif menjadi factor penting dalam menunjang efektivitas kerja pegawai. Menurut pendapat Watloly et al. (2025) menyatakan bahwa fasilitas kerja yang optimal berpengaruh positif terhadap efektivitas kerja pegawai dapat meningkatkan kecepatan dan keepatan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Fenomena yang terjadi pada sektor perbankan Indonesia menunjukkan bahwa tidak semua kantor cabang memiliki sarana dan prasarana yang optimal. Beberapa kantor masih menghadapi kendala seperti keterbatasan ruang tunggu, system pelayanan yang belum sepenuhnya berbasis teknologi, serta kurangnya perawatan terhadap fasilitas kantor. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kenyamanan nasabah dan menghambat efektivitas kerja pegawai. Sebagai salah satu bank milik negara dengan jaringan yang luas, Bank negara Indonesia (BNI) dituntut selalu menjaga kualitas pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai di setiap unit kerjanya.

BNI KCP Pasar Raya Padang merupakan salah satu kantor cabang pembantu yang melayani banyak nasabah setiap harinya. Dengan meningkatnya kebutuhan layanan perbankan modern,keberadaan fasilitas seperti ruang layanan yang nyaman, system antriam berbasis teknologi, perangkat computer yang memadai, serta sarana

komunikasi internal yang efektif menjadi sangat penting. Apabila pemanfaatan sarana dan prasarana kantor ini belum berjalan optimal, maka efektivitas kerja pegawai akan menurun dan dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai, Sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada instansi pemerintahan atau sektor layanan public secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas penggunaan sarana dan prasarana pada sektor perbankan, Khususnya pada kantor cabang pembantu, masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik pekerjaan di sektor perbankan memiliki Tingkat ketelitian, kecepatan, serta tuntutan pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan instansi lainya. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana pemanfaatan sarana dan prasarana dapat mendukung efektivitas kerja pegawai dalam lingkungan perbankan yang dinamis dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi layanan perbankan menuntut tersedianya sarana dan prasarana yang semakin modern dan terintegrasi. System antrian berbasis teknologi, perangkat computer yang memadai, serta jaringan komunikasi internal yang efektif yang menjadi kebutuhan utama dalam menunjang kelancaran operasional bank. Apabila fasilitas tersebut tidak dimanfaatkan secara optimal, maka proses pelayanan akan berjalan kurang efektif dan dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian mengenai Efektivitas penggunaan sarana dan prasarana menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang tersedia telah dimanfaatkan secara maksimal dalam mendukung kinerja pegawai serta

meningkatkan secara maksimal dalam mendukung kinerja pegawai serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai, Khususnya pada Lembaga perbankan yang berorientasi pada pelayanan. Oleh karena itu, melalui program magang ini penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SARANA DAN PRASARANA PADA BANK NEGARA INDONESIA (BNI) KCP PASAR RAYA PADANG”** guna mengetahui sejauh mana fasilitas yang tersedia dapat mendukung kinerja pegawai serta kualitas pelayanan kepada nasabah.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, berbagai fenomena dan permasalahan yang muncul dalam konteks penelitian ini perlu dianalisis secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini menyusun rumusan masalah sebagai panduan untuk mengarahkan fokus kajian. Rumusan masalah ini bertujuan untuk mengidentifikasi isu-isu utama yang relevan dengan penelitian, mempermudah pengumpulan dan analisis data, serta memastikan bahwa hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang jelas dan sistematis mengenai topik yang diteliti. Adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang tersedia pada BNI KCP Pasar Raya Padang?

2. Faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas penggunaan sarana dan prasarana di BNI KCP Pasar Raya Padang?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan sarana dan prasarana pada BNI KCP Pasar Raya Padang?

### 1.3 Tujuan Magang

Tujuan magang ini disusun agar seluruh kegiatan yang dilakukan dapat berjalan secara terarah, sistematis, dan selaras dengan fokus penelitian yang menjadi perhatian utama. Dengan adanya tujuan yang jelas, mahasiswa diharapkan dapat memaksimalkan pengalaman selama magang, mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, serta mengembangkan keterampilan profesional di lingkungan kerja yang nyata. Adapun tujuan magang di BNI KCP Pasar Raya Padang Padang adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan sarana dan prasarana kantor dalam menunjang efektivitas kerja di BNI KCP Pasar Raya Padang.
2. Untuk menganalisis sejauh mana ketersediaan dan kondisi sarana prasarana berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan perbankan.
3. Untuk memperoleh pengalaman langsung mengenai pengelolaan sarana prasarana di lingkungan perbankan.
4. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi pegawai dalam menggunakan sarana dan prasarana serta upaya yang dilakukan dalam mengatasinya.
5. Untuk menghubungkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik nyata di dunia kerja, khususnya terkait manajemen sarana prasarana perkantoran.

## 1.4 Manfaat Magang

Pelaksanaan magang di BNI KCP Pasar Raya Padang memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi mahasiswa, baik dari segi peningkatan pengetahuan, pengembangan keterampilan, maupun pengalaman profesional. Manfaat tersebut tidak hanya dirasakan selama periode magang, tetapi juga menjadi bekal yang penting untuk menghadapi tantangan dunia kerja setelah menyelesaikan perkuliahan. Melalui kegiatan magang, mahasiswa dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur kerja, sistem administrasi perkantoran, dan alur operasional di lingkungan perbankan. Selain itu, pengalaman ini juga membantu mahasiswa meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama, serta profesionalisme yang menjadi modal penting dalam membangun karier di masa depan. Dengan demikian, magang tidak hanya menjadi sarana pembelajaran praktis, tetapi juga media pengembangan diri secara menyeluruh bagi mahasiswa. Kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

### 1. Bagi BNI KCP Pasar Raya Padang

- a) Mendapatkan masukan berupa analisis dan rekomendasi mengenai efektivitas penggunaan sarana dan prasarana kantor dalam menunjang kinerja pegawai.
- b) Membantu mengidentifikasi kendala terkait pemanfaatan fasilitas kerja yang dapat menghambat kelancaran operasional.
- c) Menyediakan perspektif baru berbasis akademik yang dapat dijadikan referensi dalam perbaikan pengelolaan sarana dan prasarana.

## 2. Bagi Penulis

- a) Memperoleh pengalaman kerja nyata di lingkungan perbankan, khususnya dalam memahami penerapan teori administrasi perkantoran.
- b) Mengembangkan keterampilan analisis, pemecahan masalah, serta komunikasi yang relevan dengan dunia kerja.
- c) Menambah wawasan mengenai pentingnya pengelolaan sarana dan prasarana dalam mendukung efektivitas kinerja organisasi.

## 3. Bagi Universitas Andalas

- a) Menunjukkan kontribusi nyata mahasiswa dalam memberikan solusi akademis terhadap permasalahan praktis di dunia kerja.
- b) Meningkatkan sinergi antara dunia akademik dengan sektor perbankan melalui kegiatan magang.
- c) Memperkuat reputasi universitas sebagai institusi yang menghasilkan lulusan berkualitas dan siap menghadapi tantangan kerja.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data menjadi tahap penting untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh akan dianalisis secara sistematis agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, metode pengumpulan data dipilih dengan mempertimbangkan karakteristik objek penelitian, jenis data yang dibutuhkan, serta teknik analisis yang tepat, sehingga hasil penelitian dapat

dipertanggungjawabkan secara ilmiah Dalam penelitian/magang ini, data dikumpulkan dengan beberapa metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di BNI KCP Pasar Raya Padang. Melalui kegiatan observasi ini, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana kondisi fasilitas kerja, kelengkapan peralatan, serta pemanfaatannya dalam mendukung aktivitas kerja pegawai sehari-hari. Selain itu, observasi juga dilakukan untuk mengetahui apakah sarana dan prasarana yang ada telah digunakan secara optimal dalam menunjang kelancaran operasional kerja di kantor tersebut.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pegawai staf yang berkaitan dengan penggunaan sarana dan prasarana di BNI KCP Pasar Raya Padang. Melalui wawancara ini, peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kondisi fasilitas kerja, Tingkat efektivitas penggunaannya, serta berbagai kendala yang mungkin dihadapi dalam proses kerja. Data yang diperoleh dari wawancara diharapkan dapat memberikan

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data dari dokumen, arsip, laporan internal, serta catatan yang relevan mengenai kondisi dan pengelolaan sarana dan prasarana di kantor BNI KCP Pasar Raya Padang. Melalui dokumentasi, peneliti dapat memperoleh data

yang bersifat faktual dan dapat dijadikan sebagai pendukung dalam memperkuat hasil penelitian.

#### 4. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari berbagai sumber referensi seperti buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh landasan teori yang kuat mengenai sarana dan prasarana, efektivitas kerja, serta konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dengan adanya studi pustaka, peneliti dapat membandingkan teori dengan kondisi yang terjadi di lapangan sehingga hasil penelitian menjadi lebih sistematis dan memiliki dasar ilmiah yang jelas.

#### 1.6 Tempat dan waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor BNI KCP Pasar Raya Padang, Padang Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi bidang kerja dengan topik penelitian mengenai efektivitas penggunaan sarana dan prasarana perkantoran.

Magang dilaksanakan selama 2 (dua) bulan, yaitu mulai dari 05 Januari 2026 sampai dengan 04 Maret 2026. Selama periode tersebut, penulis berkesempatan untuk terlibat secara langsung dalam aktivitas perkantoran, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana dalam mendukung efektivitas kerja dan pelayanan di lingkungan BNI.

## 1.7 Sistematika Penulisan

### **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 : Landasan Teori**

Bab ini berisi teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian, yaitu sarana dan prasarana perkantoran serta kaitannya dengan efektivitas kerja. Dalam bab ini penulis juga menguraikan pengertian sarana dan prasarana, prinsip efektivitas, serta penelitian terdahulu yang mendukung analisis penelitian.

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

Menguraikan profil PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, khususnya Kantor BNI KCP Pasar Raya Padang. Bab ini meliputi sejarah singkat berdirinya perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang, serta uraian kegiatan utama yang terkait dengan penelitian.

### **BAB IV : Pembahasan**

Pada bab ini akan dikemukakan mengenai hasil penelitian terkait efektivitas penggunaan sarana dan prasarana di BNI KCP Pasar Raya Padang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dibahas dengan mengacu pada teori

serta hasil penelitian terdahulu sehingga menghasilkan pembahasan yang komprehensif.

## **BAB V : Penutup**

Bab terakhir ini berisi kesimpulan singkat mengenai keseluruhan penelitian dan pembahasan, serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait untuk meningkatkan efektivitas penggunaan sarana dan prasarana.

