

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkannya kembali ke masyarakat yang kekurangan dana. Bank melayani nasabah melalui pelayanan jasa dan produk-produk yang ditawarkan. Setiap hari bank harus berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya serta inovatif dalam menciptakan pelayanan jasa bank agar dapat meningkatkan *fee based income* yang dimilikinya.

Di era globalisasi ini, teknologi berkembang dengan sangat pesat. Kemajuan teknologi informasi yang terjadi, memberikan manfaat bagi bank untuk dapat mengembangkan layanan jasanya. Pengembangan layanan jasa bank tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah. Oleh karena itu, saat ini banyak layanan perbankan melalui media elektronik. Dewasa ini bank bukan hanya sebagai tempat penukaran, penitipan, maupun peminjaman uang secara manual. Dengan adanya internet, bank dapat melakukan pelayanan dengan mudah melalui Internet Banking dan SMS Banking. Selain itu, bank juga menyediakan pelayanan transaksi secara online melalui adanya ATM.

Kebutuhan masyarakat pada masa ke masa akan terus meningkat sehingga menuntut bank untuk dapat menyediakan produk dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan bank adalah mahasiswa. Mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik,sekolah tinggi, institut dan universitas (Hartaji, 2012: 5).

Mahasiswa mempunyai beranekaragam kebutuhan, mulai dari kebutuhan pribadinya sampai kebutuhan untuk menunjang pendidikan yang sedang ditempuhnya. Tak sedikit mahasiswa yang merantau untuk menempuh pendidikan di kota yang asing baginya. Setiap bulannya mereka mendapatkan kiriman uang dari orangtuanya melalui jasa layanan bank. Kemudian untuk membayar biaya pendidikannya pun, mahasiswa juga memerlukan peranan dari bank. Jadi untuk memenuhi itu semua, biasanya mahasiswa harus melalui berbagai proses yang lama di bank. Oleh karena itu, mahasiswa membutuhkan produk dan layanan perbankan yang dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan mudah dalam pelaksanaannya.

Adanya produk dan layanan perbankan yang dapat mempermudah mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya, akan menciptakan kepuasan. Mahasiswa merupakan generasi muda yang aktif dan banyak berperan dalam kemajuan negara. Jika seorang mahasiswa merasa puas dengan layanan perbankan yang telah disediakan, maka tidak menutup kemungkinan mereka akan memberikan citra positif bagi perbankan di Indonesia, khususnya bank yang mereka gunakan. Hal ini merupakan suatu peluang bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat kemajuan teknologi yang dapat mempermudah kehidupan, layanan jasa ATM dapat dijadikan salah satu solusi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Fasilitas ATM yang praktis, mudah, dan cepat menjadi faktor untuk memikat mahasiswa agar tidak perlu repot-repot datang langsung ke bank. Jika di ATM, nasabah dapat melakukan transaksi sendiri tanpa harus mengantri dan akan lebih praktis. Fitur-fitur yang ada pada ATM sekarang sudah sangat bervariasi. Saat ini ATM juga telah menyediakan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa, misal salah satunya untuk pembayaran SPP. Fitur-fitur yang disediakan diharapkan dapat mempermudah mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, ATM mempunyai banyak peran bagi mahasiswa.

Bank Tabungan Negara Cabang Sidoarjo menjadikan mahasiswa sebagai salah satu target sasaran pemasaran produk dan layanan jasanya. Maka dari itu, penyebaran mesin ATM dilakukan sampai ke kampus di Sidoarjo. Banyak fitur-fitur yang sudah dipersiapkan untuk mahasiswa. Namun masih belum diketahui apakah

penggunaan mesin ATM yang di letakkan di kampus dan fitur-fitur yang disediakan untuk mahasiswa sudah sesuai dengan harapan mereka, dan apakah dengan layanan tersebut mereka sudah terpuaskan.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas maka mendorong penulis untuk mengamati lebih dalam mengenai ATM dan menuangkan dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul : "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan ATM Pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Sidoarjo".

1.2.Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan ATM pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Sidoarjo?
2. Apa harapan mahasiswa terhadap penggunaan ATM pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Sidoarjo?

1.3.Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan ATM pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui harapan mahasiswa terhadap penggunaan ATM pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Sidoarjo.

1.4.Manfaat Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

1. Untuk mengetahui kegiatan yang berlangsung di PT Bank Tabungan Negara Tbk. cabang Sidoarjo.
2. Memperoleh pengalaman tentang dunia kerja nyata di lingkungan PT Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Sidoarjo.

3. Dapat mengembangkan wawasan tentang teori dan praktik dalam dunia perbankan.
- b. Bagi Subjek PKL
1. Dengan adanya penulisan ini dapat membantu memberi sumbangan pemikiran yang berguna bagi pihak manajemen.
 2. Sebagai media untuk meningkatkan kerjasama antara bank dengan Universitas Airlangga.
- c. Bagi Pihak Lain
- Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk pelaksanaan kegiatan yang sejenis diwaktu yang akan datang.

