

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN TAGIHAN PUBLIK MELALUI  
BILL PAYMENT PADA TELLER PT. BANK RAKYAT  
INDONESIA (Persero) Tbk. CABANG SOEPOMO  
JAKARTA SELATAN**



**TUGAS AKHIR**

Disusun dan Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk  
Menyelesaikan Pendidikan Program Diploma-III (D-III) Pada Program Studi  
Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Melky Sidik  
NIM : 1640630010  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN TAGIHAN PUBLIK MELALUI  
BILL PAYMENT PADA TELLER PT. BANK RAKYAT  
INDONESIA (Persero) Tbk. CABANG SOEPOMO  
JAKARTA SELATAN**



**TUGAS AKHIR**

Disusun dan Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk  
Menyelesaikan Pendidikan Program Diploma-III (D-III) Pada Program Studi  
Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Melky Sidik  
NIM : 1640630010  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN TAGIHAN PUBLIK MELALUI  
BILL PAYMENT PADA TELLER PT. BANK RAKYAT  
INDONESIA (Persero) Tbk. CABANG SOEPOMO  
JAKARTA SELATAN**



Disusun Oleh :

Nama : Melky Sidik  
NIM : 1640630010  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

Disetujui dan Diuji Pada : Jakarta, 02 Agustus 2019  
Dosen Pembimbing : Said Hutagaol, M,A, Ph.D  
Dosen Penguji : 1. Dr. Lis Sintha, SE., MM  
2. Fery Tobing, SE., MM

Mengetahui,  
PRODI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Direktur Fakultas Vokasi

**Maksimius Bisa, S.St. FT., SKM., M.Fis**

Ketua Program Studi

**Fery Tobing, SE., MM**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### EFEKTIVITAS PEMBAYARAN TAGIHAN PUBLIK MELALUI BILL PAYMENT PADA TELLER PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. CABANG SOEPOMO JAKARTA SELATAN



Nama : Melky Sidik  
NIM : 1640630010  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

Disetujui dan diterima untuk diajukan pada sidang ujian pendaftaran

Jakarta, 24 Juli 2019

Mengetahui,

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Dosen Pembimbing

(Said Hutagaol, M.A, Ph.D)

## **ABSTRAK**

**Prodi Perbankan dan Keuangan  
Fakultas Vokasi  
Universitas Kristen Indonesia**

Nama Melky Sidik NIM 1640630010 Judul Efektivitas pembayaran Tagihan publik melalui Bill Payment pada teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soepomo Jakarta Selatan Tugas Akhir 2019. Jakarta : (10) Halaman + (10) Buku. Dosen Pembimbing : S. Hutagaol, M.A, Ph.D.

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa layanan, yaitu perbankan. Produksinya tidak menciptakan barang tetapi menjual produk dan jasa layanan lainnya kepada nasabah. Salah satu jasa yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. adalah Jasa pembayaran Tagihan Publik Menggunakan sarana Bill Payment.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas pembayaran Tagihan Publik melalui Bill Payment pada teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Metode pengumpulan data dalam penusunan Tugas Akhir adalah, metode wawancara, dan metode komunikasi dengan metode analisisnya berupa metode analisis data tanpa menggunakan analisis statistic. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas prosedur pembayaran tagihan publik menggunakan sarana Bill Payment yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia dinilai sudah cukup baik karena memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah dengan baik dan benar.

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Prosedur Pembayaran tagihan publik menggunakan sarana Bill payment di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KC Jakarta Soepomo. Dan metode pemecahan masalah yang digunakan adalah metode deskriptif dan kualitatif.

Dari Tugas Akhir ini, dapat diketahui bahwa efektivitas prosedur pembayaran tagihan publik menggunakan sarana pada umumnya sudah baik. Karena prosedur pembayaran tagihan publik menggunakan sarana bill payment di PT. Bank Rakyat Indonesia memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada nasabah.

Kata Kunci : Efektivitas, Bill Payment

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melky Sidik  
NIM : 1640630010  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Judul TA : Efektivitas Prosedur Pembayaran Tagihan Publik Melalui  
Bill Payment Pada Teller PT. Bank Rakyat Indonesia  
(Persero) Tbk. Cabang Soepomo Jakarta Selatan  
Tahun Periode : 2016-2019

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Tugas Akhir ini bukanlah plagiat atau salinan Tugas Akhir milik orang lain.
3. Apabila Tugas Akhir saya adalah plagiat atau penyalin Tugas Akhir milik orang lain, maka saya bersedia dituntut dimuka pengadilan serta dicabut segala kewenangan dan gelar akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan Keaslian ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 24 Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Melky Sidik

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kelimpahan berkat, karunia dan anugera-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Efektivitas Pembayaran Tagihan Publik Melalui Bill Payment pada Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KC Soepomo Jakarta Selatan” di Bank BRI Kantor Cabang Soepomo Jakarta Selatan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Adapun penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai bentuk pertanggung jawaban untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam kelulusan Diploma-III Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi pada Universitas Kristen Indonesia.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya tidak lupa pula mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, SH., M.H., MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Maksimus Bisa, S.St. FT., SKM., M.Fis selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Adventus Lumban Batu, SKM., M.Kes selaku Wakil Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Fery Tobing, S.E., MM selaku Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan Universitas Kristen Indonesia
5. Ibu Lis Sintha, SE., MM. ketua senat Fakultas Vokasi UKI dan Mantan Direktur AP-YUKI.
6. Bapak S. Hutagaol, M,A, Ph.D selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran dan masukan untuk membantu dan mengarahkan saya dalam tata cara penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

7. Pimpinan dan manager operasional Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Soepomo Jakarta Selatan yang telah memberikan saya kesempatan dan waktu untuk dapat melakukan penelitian di perusahaan yang dipimpin.
8. Kedua Orang Tua dan keluarga saya tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Adik saya yang tercinta yang selalu membuat saya semangat dan tersenyum dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman asrama Kalimantan barat yang selalu mendukung, mendoakan dan menyemangati saya.
11. Sahabat dekat saya Nia, Demi, Dimas dan selalu mendukung, mendoakan, dan menyemangati saya setiap hari.
12. Teman-teman pemuda dan Jemaat GPSK Bethel Bekuan yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Teman-teman angkatan 2016 Diploma III Perbankan dan Keuangan yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah membantu saya menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Dan rekan-rekan magang di BUMN yang selalu mendukung kelancaran Tugas Akhir ini.

Semoga Tuhan Yesus Kristus memberikan kesehatan yang terbaik karena telah membantu saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Saya menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan yang ada, oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat di harapkan dari pembaca demi perbaikan di masa yabg akan dating. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi para pembaca umumnya dan perkembangan pada masa yang akan datang.



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I :PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Metode Penulisan.....	6
1.8 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II :LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Pengertian Bank.....	9
2.1.1 Jenis-Jenis Bank.....	10
2.1.2 Fungsi Bank.....	12
2.2 Pengertian Efektivitas.....	14
2.3 Kriteria Efektivitas.....	17
2.4 Aspek-Aspek Dalam Efektivitas.....	18
2.4.1 Aspek Peraturan/Ketentuan.....	18
2.4.2 Aspek Fungsi/Tugas.....	18
2.4.3 Aspek Rencana/Program.....	18
2.4.4 Aspek/Kondisi Ideal.....	19

2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	19
2.5.1 Karakteristik Organisasi.....	20
2.5.2 Karakteristik Pekerjaan.....	20
2.5.3 Karakteristik Lingkungan.....	20
2.5.4 Kebijakan Dan Praktek Manajemen.....	21
2.6 Pengertian Prosedur.....	20
2.6.1 Fungsi Prosedur.....	22
2.6.2 Karakteristik Prosedur.....	22
2.6.3 Manfaat Prosedur.....	22
2.6.4 Metode Penulisan Prosedur.....	24
2.7 Pengertian Tagihan.....	25
2.8 Pengertian Bill Payment.....	26
2.8.1 Manfaat dan Fungsi Bill Payment.....	26
2.8.2 Jeni-Jenis Tagihan Yang Dapat di Bayarkan Melalui Sarana Bill Payment.....	27
2.9 PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soepomo, Jakarta Selatan.....	29
<b>BAB III : TINJAUAN UMUM.....</b>	<b>30</b>
3.1 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	30
3.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia.....	32
3.2.1 Visi Bank Rakyat Indonesia.....	32
3.2.2 Misi Bank Rakyat Indonesia.....	32
3.2.3 Nilai Utama Bank Rakyat Indonesia.....	33
3.3 Struktur Organisasi Bank BRI.....	34
3.4 Kelebihan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.....	34
3.5 Produk danJ asa Bank BRI.....	34
3.5.1 Tabungan.....	36
3.5.2 Deposito.....	38
3.5.3 Giro.....	38
3.5.4 Kartu Kredit BRI.....	37
3.6 Jasa Lain Bank BRI.....	38

3.6.1	Jasa Bank Garansi.....	38
3.6.2	Jasa Kliring.....	39
3.6.3	Remittance Bank BRI.....	39
3.6.4	Jasa SKBDN BRI.....	39
3.6.5	Layanan Ekspor Bank BRI.....	39
3.6.6	Layanan Impor Bank BRI.....	39
3.6.7	Layanan Bill Payment BRI.....	40
3.7	Cara Pengumpulan Data.....	40
3.8	Sumber Pengumpulan Data.....	41
3.9	Data Yang Akan di Kumpulkan.....	42
<b>BAB IV</b>	<b>: PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1	Penyajian Data.....	46
4.2	Prosedur pembayaran Tagihan Publik Melalui Sarana Bill Payment di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.....	46
4.2.1	Pembayaran Tagihan Listrik Pascabayar PLN.....	46
4.2.2	Kartu Pascabayar Telkomsel.....	47
4.2.3	Sumbangan pembayaran pendidikan (SPP) Perguruan Tinggi.....	48
4.2.4	Pembayaran Tagihan Air PDAM.....	48
4.2.5	Pembayaran Bumi dan Bangunan (PBB).....	50
4.2.6	BPJS Kesehatan.....	50
4.3	Tujuan PT. Bank Rakyat Indonesia dalam pembayara menggunakan sarana Bill Payment.....	57
4.4	Perhitungan Biaya yang di gunakan dalam Sarana Bill Payment.....	60
4.5	Perhitungan waktu yang di gunakan dalam Sarana Bill Payment.....	62
<b>BAB V</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> _____	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN</b> _____	<b>xv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> _____	<b>xx</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Sruktur Organisasi BRI.....	30
------------	-----------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator Efektivitas.....	10
Tabel 3.1	Pertanyaan Tentang Indikator Efektivitas.....	39
Tabel 4.1	Transaksi Pembayaran.....	53
Tabel 4.2	Indikator Pertanyaan dan Jawaban.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Daftar Pertanyaan .....	xv
Lampiran 2.	Surat Riset.....	xxiv