

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya kebutuhan terhadap ekonomi dan finansial dalam upaya pemenuhan kebutuhan sehari-hari menjadi dasar kemunculan lembaga-lembaga yang menyediakan jasa keuangan untuk mendukung kegiatan ekonomi individu, kelompok bahkan Negara. Lembaga ini lebih dikenal dengan istilah bank. Bank memiliki banyak manfaat seperti memberi jasa pinjaman uang, penyimpanan bahkan membantu kebijakan moneter pemerintah untuk mengencangkan uang yang beredar di suatu Negara. Seiring berkembangnya zaman di sertai dengan kemajuan teknologi membuat bank tidak lagi di kenal sebagai tempat meminjam dan menyimpan uang saja. namun kini bank menyediakan jasa lainya berupa asuransi, tabungan haji, serta memfasilitasi berbagai tagihan publik.

Salah satu bank yang menyediakan sarana-sarana tersebut adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. merupakan lembaga keuangan yang berada di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). demi memaksimalkan fungsinya sebagai lembaga keuangan dalam hal melayani kebutuhan masyarakat dan Negara, kini kantor cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Hampir seluruh wilayah Indonesia. Dalam usaha memenuhi kebutuhan masyarakat, PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Menghadirkan sutau

sarana pembayaran tagihan publik yaitu Bill Payment. Sarana Bill Payment merupakan hasil kerjasama antar Bank BRI dengan berbagai perusahaan/lembaga yang menyediakan kebutuhan publik. Sarana ini memungkinkan publik melakukan pembayaran berbagai tagihan kapanpun dan dimana pun. Taagihan-tagihan tersebut berasal dari kebutuhan publik merupakan berbagai kebutuhan yang selalu di gunakan setiap harinya oleh masyarakat pda umumnya. Umumnya kebutuhan tersebut di sediakan perusahaan yang bertujuan memnuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan-kebutuhan yang di sediakan dapat berupa air, listrik, telpon, dll.Penggunaan kebutuhan-kebutuhan tersebut akhirnya memunculkan kewajiban berupa tagihan .Bill Payment dari PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Memungkinkan kita untuk dapat membayar berbagai tagihan kapan pun dan di manapun.

Menurut undang – undang No. 7 Tahun 1992 yang disempurnakan menjadi Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Pengertian Bank adalah “Badan usaha sebagai menghimpun dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak”

Banyak perubahan yang mengarah pada kemajuan semenjak hadirnya jaringan internet di dunia. Jaringan internet kini menjadi jembatan yang tak

terhingga sebagai penghubung antar kota, Negara, bahkan benua. Jaringan inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh berbagai bank dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabahnya. PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Merupakan salah satu bank yang memanfaatkan hal tersebut.

Sarana Bill Payment mendukung kemudahan nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan dengan memanfaatkan jaringan internet di ATM dan Smartphone. Namun PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Memberikan pelayanan secara manual untuk menfasilitasi nasabah yang tidak memiliki smartphone, rekening BRI yang tidak terlalu mahir menggunakan internet.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut tentang proses penggunaan sarana Bill Payment dengan judul **“Efektivitas Pembayaran Tagihan Publik Melalui Bill Payment Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Soepomo Jakarta Selatan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan untuk dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Pembayaran melalui Teller BRI nasabah harus menyediakan waktunya untuk membayarkan tagihan publik dan juga terkadang dalam proses pembayaran mesin EDC di teller mengalami gangguan seperti jaringan dan lama terverifikasi.

2. Pembayaran tagihan publik melalui ATM, tidak semua nasabah familiar menggunakan ATM dan perlu waktu nasabah dalam melakukan pembayaran.
3. Pembayaran melalui Smartpone tidak semua masyarakat memiliki smartphone.
4. Pembayaran melalui Alfamart nasabah tidak bisa melakukan pembayaran 24 jam dan jaringan terkadang error.
5. Pembayaran melalui internet banking tidak semua masyarakat tinggal di jaringan yang bagus dan terkadang lama terverifikasi dalam setelah pembayaran.

1.3 Batasan masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas bahwa pembayaran kebutuhan publik terdiri dari, Pembayaran melalui teller, ATM, smartphone, internet banking dan melalui Alfamart. Karena keterbatasan waktu penulis maka penulisan tugas akhir ini hanya di batasi pada pembayaran melalui Teller PT. Bank BRI (Persero) Tbk.

1.4 Rumusan Masalah

Penulisan ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pembayaran tagihan publik melalui Bill Payment pada Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Soepomo Jakarta Selatan, Seperti yang kita ketahui bahwa dengan adanya peranan Bank terhadap kepuasan nasabah sangat

penting untuk perkembangan perusahaan. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah adalah :

‘sejauh mana efektivitas pembayaran tagihan publik melalui Bill Payment Pada Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soepomo Jakarta Selatan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

‘‘Untuk mengetahui Sejauh mana efektivitas pembayaran tagihan publik melalui Bill Payment Pada Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soepomo Jakarta Selatan’’

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis, Tugas Akhir disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mengikuti ujian dan lulus Diploma Tiga (D-III) Ahli Madya Perbankan Prodi Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
- b. Bagi Penulis, memberikan kontribusi bagi penulis untuk memperluas cakrawala berpikir dalam bidang Perbankan, khususnya yang berkaitan dengan prosedur pembayaran tagihan publik melalui sarana Bill Payment pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Soepomo Jakarta Selatan.
- c. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Soepomo Jakarta Selatan, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang menjadi acuan untuk terus dapat meningkatkan dan memperhatikan dalam

meningkatkan pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Soepomo Jakarta Selatan, agar merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

- d. Bagi penelitian lain, sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang, khususnya penelitian yang berkaitan dengan pembayaran tagihan publik melalui sarana Bill Payment pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Soepomo Jakarta Selatan.

1.6 Metode Penulisan

1. *Library Research* / Riset Keperpustakaan

Yaitu pengumpulan informasi yang bersifat teoritis, yang diperoleh dari buku-buku bacaan kuliah yang ada hubungannya dengan judul Makalah Tugas Akhir.

2. *Field Research* / Riset Lapangan

Penulis mengadakan penelitian langsung ke PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Soepomo Jakarta Selatan dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan makalah dengan menempuh cara sebagai berikut :

- a. Interview

Setelah membaca dan menelaah jawaban dari pertanyaan yang penulis ajukan, kemudian penulis mengadakan wawancara dengan pejabat bank yang bersangkutan. Berdasarkan data yang diperoleh,

penulis berusaha membahas data informasi yang ada dan kemudian menarik kesimpulan serta memberikan saran-saran dalam rangka membahas Efektivitas prosedur pembayaran tagihan publik melalui sarana *Bill Payment* pada Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Seopomo Jakarta Selatan.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam tugas akhir ini penulisan membaginya kedalam 5 bab dengan bertujuan untuk mempermudah pemahaman saat membaca tugas akhir ini dan tidak menyimpang dari permasalahan penulisan makalah ini, maka penulis menyusun penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang apa yang menjadi latar belakang masalah, Rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, serta sistematik penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang pengertian Bank, Kegiatan Bank, pengertian dan prosedur pembayaran berbagai tagihan public melalui sarana *Bill Payment*, dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

BAB III : TINJAUAN UMUM

Dalam bab ini penulis menguraikan secara singkat tentang sejarah singkat ke PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk Cabang Jatinegara Jakarta Timur., stuktur organisasi, Misi dan Misi serta produk dan jasa yang ada..

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai aktivitas, tugas dan tanggung jawab PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Soepomo Jakarta Selatan, dalam meningkatkan pelayanan khususnya dalam Efektivitas prosedur pembayaran tagihan publik melalui sara Bill Payment terhadap nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Soepomo Jakarta Selatan, Pelayanan yang baik dan upaya pemecahan masalah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang merupakan bab terakhir dalam penulisan Tugas Akhir terhadap apa yang dibuat dan didapat dari hasil pengumpulan data.