

LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan

Daftar Pertanyaan

Dari beberapa data yang akan di kumpulkan di atas dan sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul "*Efektivitas Prosedur Pembayaran Tagihan Publik Menggunakan Sarana Bill Paymen Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Soepomo Jakarta Selatan*". Saya mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan meminta data-data yang berhubungan dengan penyusunan Tugas Akhir, antara lain:

1. Apakah sarana Bill Payment dapat menambah nasabah BRI?
2. Apakah prosedur pembayaran ini dapat menghemat biaya administrasi?
3. Apakah sarana Bill Payment ini mampu meningkatkan pelayaran?
4. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari prosedur pembayaran Tagihan Publik menggunakan sarana Bill Payment?
5. Apakah ada hambatan dan keluhan yang di alami nasabah dalam melakukan pembayaran Tagihan Publik?
6. Bagaimana Cara PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. menangani jika terjadi kendala atau masalah dalam proses pembayaran?
7. Apakah di PT. Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Soepomo membuat Standar Operasional Prosedur Pembayaran Tagihan Publik melalui sarana Bill Payment dalam bentuk chart atau tertulis?

8. Sarana apa saja yang paling menghemat biaya dalam bertransaksi pembayaran tagihan publik menggunakan Bill Payment di PT. Rakyat Indonesia (persero) Tbk
9. Apakah keuntungan biaya yang di dapat BRI dalam transaksi pembayaran tagihan publik menggunakan sarana Bill Payment?
10. Apakah keuntungan dari penyedia jasa dalam sarana pembayaran menggunakan Bill Payment?
11. Apakah transaksi pembayaran tagihan publik bisa di lakukan dimana saja dan kapan saja?
12. Apa keuntungan yang di dapat bank BRI dan penyedia jasa dalam segi waktu pembayaran menggunakan sarana Bill Payment?
13. Apakah ada peningkatan dari 3 tahun terakhir dalam proses pembayaran tagihan publik di bank BRI cabang Soepomo?

Ditanyakan pada
Jakarta, juli 2019



Dianti Ayu Ningtyas
Operational BRI Soepomo



Sundari S
Ass Manager Ops

Tabel 4.2 Indikator Pertanyaan dan Jawaban

No	Indikator Efektivitas	Pertanyaan	Jawaban
1	Tujuan sarana Bill Paymenet	1. Apakah sarana Bill Payment dapat menambah nasabah BRI	<ul style="list-style-type: none"> • misalnya belum menjadi nasabah BRI tapi ingin membayarkan tagih-tagihan publik tersebut tapi ingin menggunakan sarana Bill Payment maka nasabah akan tertarik untuk menjadi nasabah BRI • masyarakat di daerah juga akan tertari untuk membayarkan uang SPP menggunakan sarana Agen Briling
		2. Apakah prosedur pembayaran bisa menghemat biaya transaksi?	<ul style="list-style-type: none"> • Bisa Menghemat biaya transportasi kendaran karena tidak perlu datang ke penyedia jasa dan teller bank BRI • Bisa melakukan pembayaran di mana saja

			tanpa perlu biaya transport.
		3. Apakah sarana Bill Payment ini mampu meningkatkan pelayanan BRI Soepomo?	<ul style="list-style-type: none"> • Tentu saja, melalui jasa pembayaran ini nasabah akan mudah dalam melakukan pembayaran • Dan pelayanan di teller bank bisa lebih efektif dan efisien
		4. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari prosedur pembayaran ini?	<p><i>Kelebihan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bisa melakukan pembayaran di mana saja • Aman dalam bertransaksi • Menjangkau nasabah yang di daerah-daerah terpencil <p><i>Kekurangan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Terkadang tidak terverifikasi • Sinyal gangguan • Atm error
		5. Apakah ada hambatan dan keluhan yang di alami	<ul style="list-style-type: none"> • Nasabah kurang mengerti tata cara

		nasabah?	<p>pembayaran</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinyal gangguan •
		<p>6. Bagaimana Cara BRI Soepomo menangani jika terjadi kendala atau masalah dalam proses pembayaran?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jika kesalahan jaringan segera menghubungi kantor pusat supaya segera melakukan perbaikan dan memberahukan kepada nasabah ketika jaringan sudah bisa digunakan. • Jika Mesin ATM error Bank BRI menghubungi kantor pusat Khusus perbaikan ATM dan bank bri soepomo menyarankan menggunakan sarana pembayaran lain jika kondisi nasabah terburu-buru • Dan begitu juga ketika

			lama terverifikasi
		7. Apakah di Bank BRI Cabang Soepomo membuat Standar Operasional Prosedur Pembayaran Tagihan Publik melalui sarana Bill Payment dalam bentuk chart atau tertulis?	<ul style="list-style-type: none"> • Bank BRI soepomo tidak membuat standar operasional prosedur pembayaran, tapi jika nasabah ada yg belum mengerti maka petugas/teller akan memberitahukan tata cara pembayaran
2	Biaya yang di gunakan	8. Sarana apa saja yang paling menghemat biaya dalam bertransaksi pembayaran tagihan publik?	<ul style="list-style-type: none"> • Internet Banking BRI • Sms Banking BRI • Mobile Banking BRI
		9. Apakah keuntungan biaya yang di dapat BRI dalam transaksi pembayaran tagihan publik ini?	<ul style="list-style-type: none"> • Mendapatkan keuntungan dari biaya administrasipembayaran tagihan publik setiap nasabah diwajibkan menanggung biaya administrasi,
		10. Apakah keuntungan	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan kemudahan

		dari penyedia jasa dalam sarana pembayaran menggunakan Bill Payment?	<p>kepada pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengurangi antri di kasir atau loket pembayaran tagihan di penyedia jasa
3.	Waktu yang di gunakan	11. Apa keuntungan yang di dapat bank BRI, penyedia jasa, dan nasabah dalam waktu pembayaran menggunakan sarana Bill Payment?	<ul style="list-style-type: none"> • Meringankan pelayanan pembayaran di teller bank BRI • Meringankan pelayanan pembayaran di loket penyedia jasa • Nasabah tidak perlu datang jauh-jauh berpergian untuk membayarkantagihan publik
		12. Apakah transaksi pembayaran tagihan publik bisa di lakukan dimana saja dan kapan saja	<ul style="list-style-type: none"> • snasabah bisa melakukan transaksi pembayaran dimana dan kapan pun melalui sarana pemabayaran Internet, Mobile, SMS Banking
		13. Apakah ada	<ul style="list-style-type: none"> • dari tahun 2016 yaitu

		<p>peningkatan dari 3 tahun terakhir dalam proses pembayaran tagihan publik di bank BRI cabang Soepomo?</p>	<p>97.622 transaksi di tahun 2017 126.987 transaksi dan mengalami peningkatan sampai dengan tahun 2018 yaitu 183.000</p>
--	--	---	--

2. Surat Riset

Lampiran 2. Surat Riset



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

KANTOR CABANG JAKARTA SOEPOMO

Komplek Perkantoran Royal Palace Blok B15

Jl. Prof Dr. Soepomo No. 178A, Tebet, Jakarta 12870

Telepon : (021) 831 4199, 831 4178 Fax: (021) 831 4198

Website: www.bri.co.id E-mail: 03427@corp.bri.co.id

Nomor : B. 1600/KC-XIV/PMK/07/2019 Jakarta, 04 Juli 2019

Lampiran :-

Perihal : Keterangan Riset

Kepada Yth.

Direktur Akademi Perbankan

Yayasan Universitas Kristen Indonesia

Jl. Mayjen Sutoyo-Cawang

Di Jakarta Timur

Berdasarkan surat tersebut di atas kami sampaikan bahwa Mahasiswa Saudara :

Nama : Melky Sidik

NIM : 1640630010

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Alamat : Jl. Kh. Ahmad Dahlan No.11, RT.12/RW.8

Palmeriam, Matraman, Jakarta Timur

Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studinya telah melakukan riset di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Jakarta Soepomo dengan mengambil judul riset "*Efektivitas Prosedur Pembayaran Tagihan Publik Menggunakan Sarana Bill Payment di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Soepomo*".

Selanjutnya kami harapkan bantuan Saudara agar mengingatkan Yang bersangkutan untuk menyerahkan hasil riset yang telah dibukukan/disyahkan kepada kami.

Demikian keterangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Jakarta Soepomo



Dianti Ayu Ningsyris
Manajer Operasional

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Melky Sidik
Tempat, Tanggal Lahir : Bekuan, 23 Agustus 1997
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tinggi Badan : 170 cm
Berat Badan : 60 kg
Agama : Kristen Protestan
Status Perkawinan : Belum Kawin
Alamat Asal (KTP) : Dusun Bekuan Hilir RT 003/RW 000, Desa
Bekuan Luyang, Kec.Ketungau Hulu Kab, Sintang
Kalimantan Barat
Alamat Tinggal : Jl.Kh. Ahmad Dahlan No.11, RT.12/RW.8,
Palmeriam, Kec. Matraman, Kota Jakrta Timur
Jakarta Timur
No. Telp/HP : 081283564998
Email : melkyDik@gmail.com
Pendidikan : SD : SD Negeri 12 Bekuan
SMP : SMP Negeri 1 Ketungau Hulu
SMA : SMAN 1 Ketungau Hulu
Pengalaman Kerja : Magang di BUMN (PT. Bank Rakyat Indonesia
(Persero) Tbk.
Tugas Akhir : Efektivitas Prosedur Pembayaran Tagihan Publik
Menggunakan Sarana Bill Paymnet Di PT. Bank
Rakyat Indonesia (persero) Tbk.

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juli 2019

Penulis,



Melky Sidik