

SKRIPSI

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENGIRIMAN UANG
MELALUI SISTEM *REAL TIME GROSS SETTLEMENT*
(RTGS) PADA PT. BANK SULSELBAR
CABANG GOWA**

**RAHMATIA
105720500214**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

SKRIPSI

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENGIRIMAN UANG
MELALUI SISTEM *REAL TIME GROSS SETTLEMENT*
(RTGS) PADA PT. BANK SULSELBAR
CABANG GOWA**

**RAHMATIA
105720500214**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas
Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini kupersembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Nangka' dan Ibunda Alm. Raminah, saudara-saudaraku atas bimbingan dan kasih sayang yang tulus jasa pengorbanannya sepanjang masa sehingga skripsi ini bisa saya kerjakan dengan baik, penghargaan, serta doa semoga Allah SWT memberikan umur yang panjang, kesehatan dan selalu dalam lindunganya dan kepada seluruh keluarga yang senantiasa memberikan motivasi serta arahan-arahan selama penulis menempuh pendidikan sampai pada penyelesaian Skripsi ini .

MOTTO

*“Kegagalan hanya terjadi bila kita meyerah,
Teruslah berjuang, berusaha dan berdo'a,
Teruslah berproses, karena proses
Tidak akan menghianat hasil.”*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : "Analisis Prosedur Pelayanan Pengiriman Uang melalui Sistem Real Time Gross Settlement (RTGS) Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Gowa."
Nama Mahasiswa : Rahmatia
No. Stambuk/NIM : 105720500214
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar


Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan Penguji Strata Satu (S1) pada hari Rabu, 30 Agustus 2018 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.


Makassar, 30 Agustus 2018

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Mahmud Nuhung, M.A.
NIDN: 0902025701



Syafaruddin, SE., MM
NIDN: 0929118403

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen


Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903.078


Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt.7 Tel..(0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Rahmatia, 105720500214, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0013/2018 M, Tanggal 18 Dzulhijjah 1439 H/ 30 Agustus 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 18 Dzulhijjah 1439 H
30 Agustus 2018 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE., MM 
(Rektor Unismuh Makassar) (.....)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)
4. Penguji : 1. DR. Agus Salim HR, SE., MM (.....)
2. Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
3. Muh. Nur Rasyid, SE., MM (.....)
4. Nasrullah, SE., MM (.....)

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar





**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt.7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : RAHMATIA
Nomor Stambuk/NIM : 105720500214
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Analisis Prosedur Pelayanan Pengiriman Uang
Melalui Sistem Real Time Gross Settlement (RTGS)
Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar dan telah diujikan pada tanggal 30 Agustus 2018.

Makassar, Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan,



Diketahui Oleh:

Dekan,


Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078

Ketua Program Studi Manajemen,


Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576

ABSTRAK

Rahmatia, Tahun 2018, 105720500214, **Analisis Prosedur Pelayanan Pengiriman Uang Melalui Sistem Real Time Gross Settlement (RTGS) Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Gowa**, Skripsi program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I bapak H. Mahmud Nuhung dan pembimbing II bapak Syafaruddin

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Pengiriman Uang Melalui Sistem Real Time Gross Settlement pada PT. Bank Sulselbar Cabang Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Jenis data kualitatif menggunakan metode wawancara prosedur transfer sistem Real Time Gross Settlement

Hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa, Sistem BI-RTGS dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta memberi dampak positif bagi perkembangan sektor pembayaran bernilai besar (*High Value*) perbankan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Gowa.

Kata kunci : *Prosedur Transfer Sistem Real Time Gross Settlement.*

ABSTRACT

Rahmatia, Year 2018, 105720500214, **Analysis of Procedure for Remittance Services through Gross Settlement Real Time System (RTGS) at PT. Bank Sulsebar** Gowa Branch, Thesis Management study program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by mentor I Mr. H. Mahmud Nuhung and mentor II Mr. Syafaruddin

This study aims to determine the Procedure for Remittance Services Through Gross Settlement Real Time System at PT. Bank of Sulsebar Branch of Gowa. The type of research used in this study is qualitative data. This type of qualitative data uses the interview method of Real Time Gross Settlement system transfe

The results of the qualitative research show that, the BI-RTGS System can run effectively and efficiently and give a positive impact on the development of the banking sector of high value payments at PT.Bank Sulsebar Gowa Branch.

Keywords: Procedure for Transferring Gross Settlement Real Time System

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Prosedur Pelayanan Pengiriman Uang Melalui Sistem Real Time Gross Settlement (RTGS)”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Nangka’ dan ibu Alm.Raminah yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah di berikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE, MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh Nur Rasyid, SE., MM. Selaku ketua Program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. H. Mahmud Nuhung, MA selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Syafaruddin, SE., MM selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen angkatan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis, Terkhusus kelas Manajemen 9.14 yang telah menghiasi hari-hari penulis selama perkuliahan dan selalu memberikan bantuan dan dorongan penulis selama ini.
9. Pimpinan PT. Bank Sulselbar Cabang Gowa serta seluruh pegawai yang telah memberikan bantuan, yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta bantuannya menyediakan data-data yang penulis butuhkan.

10. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis persembahkan buat saudara-saudara tercinta (Syafaruddin, Suwarti, Kartika sari,Rahmawati).
11. Sahabatku Tercinta (Battala', To'be. Donggo, Cebol) yang senantiasa memberikan semangat selama penulis menyelesaikan studi.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Keuangan	6
B. Bank	8
C. Kegiatan Jasa Perbankan Lainnya	11
D. Jasa pengiriman uang (transfer).....	13
E. Real Time Gross Settlement (RTGS)	20
F. Prosedur Pengiriman uang sistem RTGS	23
G. Tinjauan empiris.....	26
H. kerangka Konsep	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	31
B. Fokus penelitian	31

C. Pemilihan Lokasi dan waktu Penelitian	32
D. Sumber Data.....	32
E. Pengumpulan data	32
F. Instrumen Penelitian	33
G. Teknik Analisis Data.....	34
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah Perusahaan.....	35
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan.....	49
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
DAFTAR LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Tinjauan Empiris	26
Tabel 1.2	Jumlah Transferan Dana Sistem RTGS	44
Tabel 1.3	Deskripsi Informan Penelitian	46

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Mekanisme Sistem BI-RTGS	21
Gambar 2.2	Skema Prosedur Pengiriman Uang BI-RTGS	24
Gambar 3.3	Skema Kerangka Konsep	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Observasi	54
2. Pedoman Wawancara	55
3. Coding	56
4. Hasil wawancara informan	60
5. Surat Balasan	63
6. Struktur Organisasi	64
7. Dokumentasi	65
8. Riwayat Hidup	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang dampak sangat baik terhadap pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Salah satu sektor ini adalah sektor bisnis perbankan, di mana telah banyak perbankan yang di dirikan dalam skala kecil, menengah dan dalam skala yang besar. Sektor bisnis perbankan mempunyai peran penting, mendukung kelancaran mekanisme pembayaran, penghimpun dana simpanan masyarakat, mendukung kelancaran transaksi internasional, penyimpanan barang-barang berharga, serta pemberian jasa-jasa perbankan, stabilisasi keuangan negara, pengendalian inflasi, dan otoritas moneter bagi aktifitas perekonomian Indonesia.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat masyarakat.

Bank yang tidak mempunyai produktifitas yang baik serta kualitas tidak dapat bertahan ditengah persaingan yang ada. Untuk itu maka bank harus dapat memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah karena nasabah merupakan hal yang paling berharga bagi kelancaran jalannya suatu lembaga perbankan. Oleh karena itu, lembaga perbankan harus menarik keinginan ahuan nasabah yang sebesar-besarnya dengan memberikan kemudahan dan keamanan, selain itu

untuk memaksimalkan peranan perbankan perlu adanya sarana yang disebut dengan bauran pemasaran jasa. Pemasaran jasa adalah fungsi bisnis yang saratakan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Banyak orang melihat pemasaran hanya sebatas iklan atau penjualan, tetapi pemasaran yang sebenarnya tidak mencakup pada seni menjual barang namun yang lebih penting adalah mengetahui modal apa yang dibuat. Pemasaran jasa mempunyai modal yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan sebuah perusahaan jasa. Semakin baik strategi pemasaran yang dilakukan maka semakin mendekati target pasar yang diharapkan.

Pelayanan dan etika pemasaran jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah bank bersangkutan. Apabila pelayanan dan etika bank dilakukan dengan baik dan benar maka pemasaran produknya diharapkan akan berhasil baik pula. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

Perkembangan system transfer pembayaran perbankan semakin berkembang pesat, terutama pengiriman jumlah yang besar, transfer jumlah uang tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan system BI-RTGS. Kegiatan perbankan memberikan jasa-jasa lainnya. Tujuan pemberian jasa-jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kedua kegiatan sebelumnya yaitu kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan transaksi perbankan, cukup berhenti disatu bank saja. Demikian pula sebaliknya jika saja bank yang diberikan kurang lengkap maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan. Transfer merupakan jasa pengiriman uang baik antar bank yang sama ataupun bank yang berbeda. Jasa transfer dapat dibuat di dalam wilayah yang sama, kedaerah yang lain, maupun ke luar negri. Sarana yang digunakan dalam jasa transfer ini kemauan nasabah, dan halter sebutkan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman, Jasa transfer saatini semakin canggih, perkembangan terkini bank Indonesia telah menyelenggarakan Bank Indonesia *Real Time Gross settlement* (BI-RTGS). Sistem ini sangat cepat dalam menangani transfer antar bank, Nasabah yang menggunakan fasilitas akan dapat mentransfer dalam waktu sangat cepat namun biayanya relative mahal dan belum semua bank menyelenggarakan sistem ini.

Sistem *Real time gross settlement* adalah suatu sistem transfer dana elektronik antar peserta dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara seketika. Sistem *Real Time Gross Sattlement* selama beberapa

tahun belakang ini hamper semua Negara maju bergabung yang telah menerapkan sistem *Real Time Gross Sattlement* untuk transaksi transfer antar bank. Penerapan sistem BI-RTGS di Indonesia telah dimulai sejak tanggal 17 November 2000 dengan nama sistem Bank Indonesia BI-RTGS. Kehadiran sistem BI-RTGS di Indonesia dinilai sangat penting mengingat transaksi pembayaran bernilai besar (*High Value Payment System – HVPS*).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang prosedur pelayanan pengiriman uang melalui sistem Real Time Gross Sattlement pada PT Bank Sulselbar Cabang Gowa dengan judul penelitian “Analisis Prosedur pelayanan pengiriman uang melalui sistem Real Time Gross Sattlement (RTGS) pada PT.Bank Sulselbar Cabang Gowa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi masalah pokok pada penelitian ini, Bagaimana Prosedur Pelayanan Pengiriman Uang Melalui Sistem *Real Time Gross Sattlement* (RTGS) pada PT. Bank Sulselbar cabang Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Pengiriman Uang Melalui Sistem *Real Time Gross Sattlement* yang dilakukan oleh pihak PT. Bank Sulselbar Cabang Gowa

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi universitas

Sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi pihak-pihak yang mengadakan penelitian lanjutan untuk masalah yang sama.

b. Bagi peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi dan pengetahuan bagi penelitalain yang berminat tentang prosedur pelayanan pengiriman uang melalui sistem *Real Time Gross Sattlement*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah sumbangan pemikiran bagi pihak PT Bank Sulselbar Cabang Gowa sebagai bahan pertimbangan dalam menganalisis prosedur pelayanan pengiriman uang melalui sistem Real Time Gross Settlement agar tidak merugikan pihak dari bank itu sendiri.

b. Bagi peneliti

Bagi penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan manfaat berupa ilmu pengetahuan baru tentang bagaimana prosedur pengiriman uang melalui sistem Real Time Gross Sattlement.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Keuangan

1. Pengertian Manajemen

Istilah manajemen yang digunakan ini berasal dari istilah bahasa Inggris "Management". Di Indonesia hingga kini belum ada keseragaman dalam menterjemahkan istilah management ke dalam bahasa Indonesia. Ada beraneka ragam terjemahannya, antara lain kepemimpinan, ketatalaksanaan, pengurusan, pembinaan, penguasaan, pengelolaan, dan manajemen sebagai ilmu yang dipelajari atau diajarkan baru lahir pada awal abad 20 ini. Lalu timbul definisi-definisi tentang apakah yang dimaksud manajemen (management) itu.

Menurut Hasibuan (2007:10) "Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu."

Menurut T. Hani Handoko (2000:10) "Manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan."

Menurut George R. Terry (2010:16) "Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta

mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.”

Menurut James A.F. Stoner (2006). “Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan, Manajemen adalah Suatu proses perencanaan, pengorganisasian, serta pengendalian upaya dari anggota organisasi tersebut serta penggunaan sumber daya yang tersedia di organisasi tersebut guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

2. Pengertian Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan adalah Suatu kegiatan perencanaan, penganggaran, pemeriksaan, pengelolaan, pengendalian, pencairan dan penyimpanan dana yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut Sonny, S. (2003) “Manajemen keuangan ialah kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan bagaimana untuk mendapatkan dana, memakai dana, dan untuk mengelolah asset sesuai dengan tujuan perusahaan secara menyeluruh.”

Menurut Sutrisno dalam Arpiani (2007:13) “Manajemen Keuangan adalah “Sebagai semua aktivitas perusahaan yang berhubungan dengan usahausaha mendapatkan dana perusahaan dengan biaya yang murah serta

usaha untuk menggunakan dan mengalokasikan dana tersebut secara efisien.”

Menurut Irham Fahmi (2013:2) “Manajemen Keuangan merupakan penggabungan dari ilmu dan seni yang membahas, mengkaji dan menganalisis tentang bagaimana seorang manajer keuangan dengan mempergunakan seluruh sumberdaya perusahaan untuk mencari dana, mengelola dana dan membagi dana dengan tujuan memberikan profit atau kemakmuran bagi para pemegang saham dan sustainability (keberlanjutan) usaha bagi perusahaan.”

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan, manajemen Keuangan adalah segala kegiatan atau aktivitas perusahaan yang berhubungan dengan bagaimana cara memperoleh pendanaan modal kerja, menggunakan atau mengalokasikan dana, dan mengelola aset yang dimiliki untuk mencapai tujuan utama perusahaan

B. Bank

1. Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Italia banco yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh banker untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi Bank. Bank termasuk perusahaan industry jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 yang berbunyi bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Kasmir (2006:11) "Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya."

Menurut A. Abdurahman (2003:1) "Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perusahaan."

2. Fungsi - Fungsi Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan. Fungsi utama bank menurut Kasmir (2014:4) yaitu:

a. Menghimpun dana dari masyarakat

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat memercayai bank sebagai tempat yang aman untuk melakukan investasi dan menyimpan dana (uang). Dengan menyimpan uangnya di bank, nasabah juga akan mendapat keuntungan berupa *return* atas simpanannya yang besarnya tergantung kebijakan masing-masing bank.

Return merupakan imbalan yang diperoleh nasabah atas sejumlah dana yang disimpan di bank. Dalam menghimpun dana pihak ketiga, bank menawarkan produk simpanan antara lain dalam simpanan giro, deposito, dan simpananan lainnya yang diperkenankan.

b. Menyalurkan dana kepada masyarakat

Kebutuhan dana oleh masyarakat, akan lebih mudah diberikan oleh bank apabila masyarakat yang membutuhkan dana dapat memenuhi semua persyaratan yang diberikan oleh bank. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank karena akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan.

c. Pelayanan jasa perbankan

Pelayanan Jasa Bank dalam mengembangkan tugas sebagai “pelayanan lalu-lintas pembayaran uang” melakukan berbagai aktivitas kegiatan antara lain pengiriman uang, kartu kredit dan pelayanan lainnya.

3. Jenis - Jenis Bank

Dalam melaksanakan kegiatan usaha perbankan, Menurut Kasmir (2006:21) Bank berdasarkan jenis usahanya, maka dapat dibedakan menjadi

a. Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Bank Perkreditan Rakyat, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayarannya.

- c. Bank Sentral, yaitu bank yang tugasnya dalam menerbitkan uang kertas dan logam sebagai alat pembayaran yang sah dalam suatu negara dan mempertahankan konversi uang dimaksud terhadap emas atau perak atau keduanya.

C. kegiatan jasa perbankan lainnya

Kegiatan Jasa bank lainnya merupakan jasa pendukung atau pelengkap kegiatan perbankan. Pelayanan dan etika pemasaran jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat-surat berharga yang berasal dari kota (*clearing*). *Letting Of Credit*, penagihan surat-surat berharga dari luar negeri (*inkaso*), garansi bank dan pelayanan jasa lainnya. Produk pelayanan jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dan baik yang berhubungan langsung

dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung, jasa perbankan meliputi:

- a. Kiriman uang (*transfer*).
- b. Inkaso (*collection*).
- c. Kliring (*clearing*).
- d. Menerima setoran-setoran, Serta jasa bank lainnya

2. Indikator-indikator Pelayanan dan etika bank

- a. Pemimpin dan kepemimpinan bank

Pemimpin dan kepemimpinan bank paling menentukan baik burunya pelayanan dan etika suatu bank. Karena itu manajer suatu bank merupakan cermin tentang baikburuknya pelayanan bank bersangkutan. Manajer harus mampu membina para karwayannya sedemikian rupa sehingga pelayanan dan etika karyawan dalam melayani masyarakat baik dan benar.

- b. Organisasi bank

Organisasi bank dan job description setiap karyawan harus disusun dengan baik agar tumpang tandih dalam pelayanan dapat dihindarkan. Dengan cara ini dapat diharapkan pelayanan akan lebih baik.

- c. Karyawan bank

Karyawan bank harus bermental baik dan professional dalam tugasnya masing-masing, sehingga pelayanan terhadap masyarakat baik dan benar.

- d. Peralatan bank

Peralatan bank yang baik dan canggih akan meningkatkan pelayanan bank kepada masyarakat. Misalnya dengan computer yang Online dapat melayani penarikan tabungan melalui ATM card, credit card.

3. Keuntungan jasa perbankan

Adapun keuntungan yang diperoleh dari jasa bank lainnya antara lain diperoleh dari:

a. Biaya administrasi

Biaya administrasi dikenakan untuk jasa yang memerlukan administrasi tertentu. Pembebanan biaya administrasi biasanya dikenakan untuk pengelolaan suatu fasilitas tertentu. Seperti biaya administrasi simpanan, biaya administrasi kredit, dan biaya administrasi transaksi lainnya.

b. Biaya kirim

Biaya kirim di peroleh dari jasa pengiriman uang, baik jasa transfer dalam negeri maupun transfer keluar negeri.

c. Biaya komisi

Biaya komisi biasanya dibebankan kepada jasa kredit dan jasa transferserta jasa atas bantuan bank terhadap suatu fasilitas perbankan. Besarnya jasa komisi tergantung dari dari jasa yang diberikan serta status nasabah yang bersangkutan

D. Jasa pengiriman uang (transfer)

1. Pengertian pengiriman uang (transfer)

Pengiriman uang (transfer) merupakan jasa pengiriman uang lewat bank baik pengiriman uang dalam kota, luar kota atau ke luar negeri. Lama

pengiriman dan besarnya biaya kirim sangat tergantung dari sarana yang digunakan.

Menurut Jopie Yusuf dalam buku panduan dasar account Officer (2010:85) menjelaskan bahwa “Pengiriman uang atau Transfer adalah jasa pelayanan bank untuk mengirimkan sejumlah uang dalam rupiah kepada pihak-pihak lain (perusahaan, lembaga atau perorangan) disuatu tempat (dalam maupun luar negeri) sesuai dengan permintaan pengirim”.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan pengertian transfer adalah perintah dari pihak ketiga pada bank untuk mengirimkan sejumlah dana tertentu kepada pihak yang ditunjuk nasabah tersebut yang berada dalam suatu wilayah tertentu dengan dikenai biaya komisi transfer sebagai pendapatan bagi bank.

Pemilihan sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung kemauan nasabah apakah lewat telex, Telepon, atau Online computer, sarana yang dipilih akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman.

Jasa transfer saat ini semakin canggih, perkembangan terini Bank Indonesia telah menyelenggarakan bank Indonesia RealTime Gross Sattlement. Sistem ini sangat cepat menangani transfer antar bank

2. Jenis-jenis Transfer

- a. Transfer Keluar yaitu pengiriman uang atau perintah nasabah/ bagian bank tertentu untuk keuntungan pihak lain pada bank lain atau cabang bank sendiri.

Jenis Transfer keluar

1) Transfer dengan surat

Transfer dengan surat diartikan jika bank pengirim mengirimkan perintah membayar kepada bank pembayar dilakukan dengan surat yang dikirim melalui pos atau *courier service* nasional atau internasional

2) Transfer dengan Cek

Bank pengirim menerbitkan cek bank atas nama untuk nasabah yang dapat dicairkannya pada kantor cabang bank pengirim yang telah ditentukan. Bank pengirim baru menerbitkan cek bank setelah nasabah menyetorkan secara efektif uang senilai nominal cek bank.

3) Transfer dengan buku tabungan dan ATM

Bank pengirim mengharuskan penerimanya membuka buku tabungan dan ATM-nya pada bank pengirim, bank pengirim harus bank yang telah terkomputerisasi dan online. Uang yang akan dikirim disetorkan pada buku tabungan saja dan pencairannya dengan ATM-nya di tempat lain.

- b. Transfer masuk yaitu Pengiriman uang yang diterima dari cabang lain banksendiri atau dari bank lain untuk keuntungan nasabah sendiri atau penerima dana pada bank sendiri.

3. Keuntungan transfer

Pengiriman uang atau pemindahan uang lewat bank melalui jasa transfer sangat banyak memberikan keuntungan, baik bagi bank maupun

nasabah. Oleh karena itu tidak mengherankan jasa pengiriman uang lewat bank semakin dikenal di berbagai lapisan masyarakat. Berikut ini beberapa keuntungan yang dimaksud :

Keuntungan bagi nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Biaya pengiriman uang relative sangat murah jika dibandingkan dengan cara lain, seperti lewat kantor pos, atau sarana pengiriman lainnya. Bahkan untuk bank yang tertentu malah gratis, terutama untuk nasabah bank yang bersangkutan.
- b. Uang yang dikirm dijamin aman sampai tujuan, sekalipun belum sempat diambil uang tersebut btetap mengendap direkening bank yang dikirim dan tidak dapat diuangkan orang lain selain yang punya rekening.
- c. Waktu tiba sangat cepat, apalagi dengan sistem online computer, begitu uang dikirim saat itu juga tiba di tempat tujuan. Artinya uang yang dikirim tiba saat itu juga atau minimal dalam satu hari.

Keuntungan bagi bank adalah sebagi berikut:

- a. Memperoleh penghasilan dari biaya pengiriman dan untuk pengiriman ke daerah tertentu nasabah dibebankan biaya provisi dan komisi.
- b. Memperoleh dana cash dari uang yang dikirim dan dana yang mengendap selama pengiriman atau selama uang hasil kiriman belum ditarik atau dicairkan nasabah penerima.
- c. merupakan bentuk pelayanan yangdiberikan kepada nasabah merasa terbantu dan merasa dihargai oleh bank.

4. Pihak-pihak yang terlibat dalam Pengiriman uang (transfer)

a. Nasabah

Sebagai pihak pemilik dana (dana) atau pengirim dana yang akan memindahkan dananya/ menerima sejumlah dana dari pihak pengirim melalui jasa pengiriman uang.

b. Bank penarik (Drawer Bank)

Bank pelaku transfer atau bank yang menerima dana dan amanat dari nasabah untuk ditransfer kepada bank tertarik yang kemudian diserahkan kepada penerima dana

c. Bank Tertarik (Drawee Bank)

Bank yang menerima transfer masuk dari Drawer Bank untuk diteruskan/ dibayarkan kepada penerima (beneficiary)

d. Beneficiary

Pihak terakhir yang berhak menerima dana transfer dari Drawee Bank.

Menurut ketentuan pasal 8-13 Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Transfer Dana bahwa :

1. Perintah transfer dana harus memuat sekurang-kurangnya informasi
 - a) Identitas pengirim asal
 - b) Identitas penerima
 - c) Identitas penyelenggara penerimaakhir
 - d) Jumlah dana dan jenis mata uang yang ditransfer
 - e) Tanggal perintah transfer dana

- f) Informasi lain yang menurut peraturan perundang-undangan yang terkait dengan transfer dana wajib dicantumkan dalam perintah transfer dana.
2. Identitas pengirim asal meliputi sekurang-kurangnya nama dan nomor rekening atau apabila pengirim asal tidak memiliki rekening pada penyelenggara pengirim asal, identitas tersebut meliputi sekurang-kurangnya nama dan alamat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 3. Identitas penerima meliputi sekurang-kurangnya nama dan nomor rekening atau apabila penerima tidak memiliki rekening pada penyelenggara penerima akhir, identitas tersebut meliputi sekurang-kurangnya nama dan alamat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 4. Informasi identitas penyelenggara penerima akhir dapat dicantumkan dalam perintah transfer dana yang dimaksudkan untuk diterima secara tunai oleh penerima.
 5. Informasi identitas pengirim asal dapat diteruskan kepada penerima jika terdapat permintaan dari pengirim asal kepada penyelenggara pengirim asal untuk meneruskan informasi tersebut kepada penerima.
 6. Pengirim asal dapat mencantumkan berita atau pesan dalam perintah transfer dana.
 7. Dalam hal pengirim asal mencantumkan berita atau pesan dalam perintah transfer dana, penyelenggara pengirim asal harus

menginformasikan berita atau pesan kepada penyelenggara penerima untuk diinformasikan kepada penerima

8. Pengirim asal wajib mengisi informasi secara lengkap, kecuali untuk perintah transfer dana yang dananya dimasukkan untuk diterima secara tunai. Dalam hal pengirim asal tidak melaksanakan kewajibannya, penyelenggara pengirim asal berhak untuk tidak melaksanakan perintah transfer dana. Namun dalam hal penyelenggara pengirim asal tidak melaksanakan perintah transfer dana karena alasan tertentu, penyelenggara pengirim asal wajib memberitahunya kepada pengirim asal mengenai tidak dapat dilaksanakannya perintah transfer dana beserta alasannya paling lambat pada hari kerja berikutnya setelah tanggal diterimanya perintah transfer dana dari pengirim asal. Jangka waktu pemberitahuan dapat dikecualikan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pengirim asal dan penerima asal.
9. Pengirim asal dapat mencantumkan tanggal pelaksanaan dalam perintah transfer dana berdasarkan kesepakatan dengan penyelenggara pengirim asal.
10. Pengirim asal berhak mendapatkan informasi dari penyelenggara pengirim asal mengenai perkiraan jangka waktu pelaksanaan transfer dana.
11. Pengirim asal dapat mencantumkan tanggal pembayaran dalam perintah transfer dana sepanjang tidak ditentukan lebih awal dari

tanggal diterimanya perintah transfer dana oleh penyelenggara penerima akhir. Dalam hal penyelenggara pengirim asal menyetujui pencantuman tanggal pembayaran, penyelenggara pengirim asal menjamin dana dapat dibayarkan kepada penerima sesuai dengan tanggal pembayaran yang tercantum dalam perintah transfer dana. Dalam hal tanggal pembayaran perintah transfer dana merupakan tanggal hari libur, tanggal pembayaran perintah transfer dana menjadi tanggal hari kerja berikutnya.

12. Perintah transfer dana dianggap telah diterbitkan oleh pengirim asal apabila perintah transfer dana telah terkirim oleh pengirim asal dan diterima oleh penyelenggara pengirim asal.

E. Real Time Gross Settlement (RTGS)

1. Pengertian Real time gross settlement

Menurut Brammer (2000: 31), "*Real time gross settlement* (RTGS) adalah transfer dana di mana transfer uang atau surat berharga berlangsung dari satu bank ke bank lain pada "*real time*" dan kotor "dasar".

Sedangkan menurut Henry Mintzberg (2001 : 22), "*Real time gross settlement* (RTGS) adalah transfer dana elektronik yang penyelesaian setiap transaksinya dilakukan dalam waktu seketika. Sejak dioperasikan oleh Bank Indonesia pada tanggal 17 November 2000, RTGS berperan penting dalam pemrosesan aktivitas transaksi pembayaran, khususnya untuk memproses transaksi pembayaran yang termasuk transaksi bernilai besar yaitu transaksi Rp.100.000.000 keatas

Dari kedua definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan *Real time gross settlement* (RTGS) merupakan suatu transfer dana elektronik antar peserta dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara seketika pertransaksi secara individual.

2. Manfaat dan tujuan pelaksanaan sistem Real Time Gross Settlement

a. Manfaat sistem RTGS :

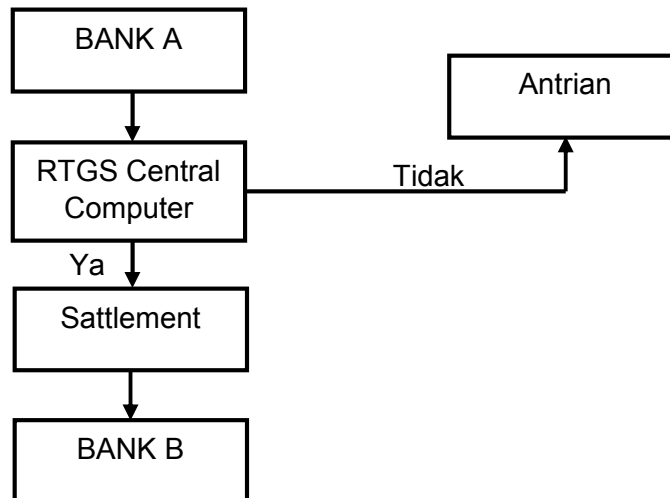
- 1) Pengiriman transfer dana lebih aman, dengan jaminan keamanan sistem penyelenggaraan
- 2) Pengiriman transfer dana lebih cepat dengan jaminan dapat diterima oleh nasabah penerima pada hari yang sama.
- 3) Menurunkan risiko sistem pembayaran nasional dengan meningkatkan kepastian penyelesaian akhir

b. Tujuan sistem RTGS :

- 1) Menyediakan sarana transfer dana antar peserta yang lebih cepat, efisien, andal dan aman.
- 2) Kepastian settlement dapat diperoleh
- 3) Menyediakan informasi rekening peserta secara real time
- 4) Mengurangi risiko-risiko settlement

3. Mekanisme transfer dana BI-RTGS

Gambar 2.1
Mekanisme Sistem BI-RTGS



- a. Nasabah pengirim memberikan instruksi transfer kepada bank pengirim untuk melakukan transaksi jumlah dana ke nasabah penerima di bank penerima
- b. Bank pengirim memproses transfer pada computer RTGS Terminal (RT), selanjutnya di transmisikan ke RTGS *Central Computer* (RCC) yang merupakan pusat computer RTGS di Bank Indonesia.
- c. Selanjutnya, jika pesan dari bank pengirim diterima RCC, maka RCC memproses transfer dana dengan mekanisme sebagai berikut:
 - 1) Mengecek kecukupan saldo giro bank pengirim di Bank Indonesia. Jika saldo giro mencukupi untuk melakukan transfer, dilakukan pembukuan simultan dengan mendebet rekening bank pengirim dan mengkredit rekening giro penerima.

- 2) Jika saldo rekening giro bank pengirim tidak mencukupi, transfer tersebut ditempatkan dalam antrian (queue) sistem BI-RTGS
- d. Informasi transfer yang telah diselesaikan (settled) di transmisikan secara otomatis oleh RCC ke RT bank pengirim dan RT bank penerima.
- e. Bank penerima meneruskan perintah transfer dana yang diterima dari RCC, dengan cara mengkredit dana yang sesuai dengan yang dikirim oleh nasabah pengirim. Kecepatan proses ini bergantung kondisi dan standar bank penerima.

Sistem Antrian (Queue) transaksi diterapkan dalam BI-RTGS. Transaksi dapat masuk dalam sistem antrian apabila pada saat dikirimkan, peserta belum memiliki dana yang cukup. Kondisi ini terjadi antara lain karena peserta masih menunggu transaksi masuk dari peserta lain. Transaksi pada BI-RTGS hanya dapat diproses penyelesaian akhirnya apabila peserta memiliki dana yang cukup (prinsip *no money no game*). Transaksi yang telah masuk dalam antrian dapat diselesaikan segera setelah peserta menerima transaksi masuk atau menyetorkan tambahan dana. Penerapan antrian ini mengharuskan peserta untuk mengelola likuiditasnya secara bijaksana, agar seluruh transaksinya dapat terselesaikan dengan baik di akhir hari.

F. Prosedur Pengiriman uang sistem RTGS

1. Pengertian Prosedur

Pada dasarnya setiap perusahaan terutama lembaga keuangan atau perbankan mempunyai aturan atau urutan kerja yang biasa dikenal dengan istilah prosedur.

Menurut Mulyadi (2008:5) “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal (tulis menulis, menggandakan menghitung, membandingkan antara data sumber dengan data pendukung kedua belah pihak), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

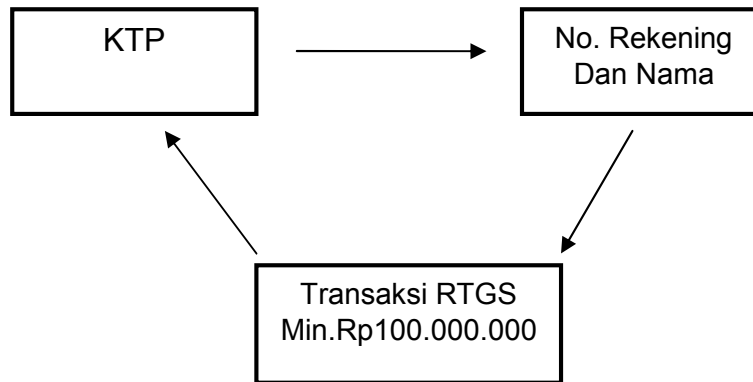
Menurut Ranatarisza dan Noor, (2013:4) “prosedur adalah Rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama, dalam suatu urutan kegiatan ekonomi atau transaksi perusahaan sehari-hari, umumnya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam, serta suatu bagian system yang merupakan rangkaian yang menyangkut beberapa orang”.

Menurut Baridwan (2009:3) “Prosedur adalah suatu urutan-urutan klerikal, umumnya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih yang dibuat untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap transaksi-transaksi perubahan yang terjadi secara berulang-ulang.”

Dari pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka prosedur dapat diartikan sebagai urutan-urutan pelaksanaan pekerjaan berantai yang melibatkan beberapa orang untuk menjalin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Prosedur transfer BI-RTGS

Gambar 2.2
Skema Prosedur Pengiriman Uang BI-RTGS



- a. Pengisian form transfer dana oleh nasabah : Tanggal, Nama kanca pengirim, identitas pengirim, nama pengirim, nama kanca penerima, jumlah uang, biaya.
- b. Selambar aplikasi transfer dibuat, diadministrasi, dan ditandatangani petugas bank dan nasabah pengirimnya
- c. Setelah nasabah mengisi formulir aplikasi tersebut, Diserahkan kepada Teller sebagai penerima pertama pelaksana form transfer dana kemudian teller akan menanyakan kembali apakah data yang ditulis dalam formulir tersebut telah benar. Data ini kemudian akan di input kedalam data teller sesuai dengan sistem transfer yang digunakan
- d. Pengirim/pemohon menyetor uang tunai atau cek/bilyet giro sebesar jumlah uang yang akan dikirimkan dengan biaya-biaya transfer. Namun apabila si pemohon atau pengirim merupakan nasabah Bank tersebut,

maka ia cukup memberitahukan saja bahwa jumlah uang yang akan ditransfer agar dibebankan pada rekeningnya saja dan dananya pun cukup untuk dilakukannya transfer sehingga tidak memerlukan adanya setoran tunai

- e. Kemudian Teller menyerahkan kepada petugas dana jasa
- f. Petugas dana jasa menyerahkan kepada supervisor
- g. Supervisor menyerahkan kepada pinca
- h. Diserahkan kembali kepada nasabah berupa kwitansi

3. Ketentuan Sistem Real Time Gross Settlement (RTGS) pada Bank Indonesia (BI)

Penyelenggaraan sistem RTGS oleh Bank Indonesia, baik sebagai penyelenggara maupun sebagai peserta dilakukan dengan memperhatikan ketentuan dan landasan hukum, antara lain sebagai berikut :

- a. Peraturan BI mengenai sistem Real Time Gross Settlement yang merupakan landasan hukum penyelenggaraan sistem RTGS yang pada prinsipnya bertujuan untuk menjamin keamanan dan efisiensi penyelenggaraan sistem RTGS.
- b. Peraturan BI mengenai hubungan rekening giro antara BI dengan pihak ekstern yang mengatur mengenai pihak-pihak yang dapat memiliki rekening giro di BI mengingat salah satu persyaratan untuk menjadi peserta dalam sistem RTGS adalah memiliki rekening giro di BI sebagai

sarana untuk penyelesaian akhir transaksi sistem RTGS, maka kewajiban peserta sistem RTGS dalam pembukaan rekening giro di BI dilakukan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan dalam hubungan rekening giro dimaksud.

- c. Surat edaran Bank Indonesia (SEBI) mengenai prinsip-prinsip penyelenggaraan dan pengawasan sistem RTGS

SEBI ini adalah peraturan pelaksanaan dari PBI sistem RTGS yang mengatur pokok-pokok peraturan penyelenggaraan sistem RTGS yang harus menjadi pedoman bagi penyelenggaraan dalam mengatur dan melaksanakan penyelenggaraan sistem RTGS.

- d. Surat edaran BI mengenai penyelenggaraan sistem RTGS yang mengatur pelaksanaan penyelenggaraan sistem RTGS disisi penyelenggara dan peserta.

G. Tinjauan empiris

Dasar atau acuan yang berupa teori – teori atau temuan – temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah tinjauan empiris (penelitian terdahulu) yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus tinjauan empiris yang dijadikan acuan ialah terkait dengan prosedur pelayanan pengiriman uang melalui sistem *Real Time Gross Settlement* (RTGS) .Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah

kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa jurnal – jurnal melalui internet.Selanjutnya membuat hasil penelitian tersebut ke dalam sebuah tabel yang disusun berdasarkan tahun penelitian dari yang terdahulu hingga yang terkini.

Untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Tinjauan Empiris

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Metode Analisis	Evaluasi Hasil / Hasil Penelitian
1.	Khaerunnisa, Jurnal 2016, Mekanisme penggunaan sistem BI-Real Time Gross Sattlement (BI-RTGS) sebagai High Value Payment System (HVPS) Pada PT.Bank BNI Syariah	Metode Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, BI-RTGS dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien serta memberi dampak positif bagi perkembangan sektor pembayaran di perbankan syariah.
2.	Veronika Mamuka, Jurnal 2014, Analisis Dana Transfer Pada Pemerintah Daerah Kabupaten	Metode analisis deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan dana transfer sangat berperan terhadap belanja modal karena jika jumlah transfer dari pemerintah pusat dikurangi akan menyebabkan

	Kepulauan Talaud		penurunan belanja modal.
3.	Rina Purwariska, Jurnal 2006, Perlindungan nasabah pengguna jasa transfer dana elektronik	Metode Analisis Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian diketahui adanya hubungan hukum antara bank dengan nasabah pengguna jasa pelayanan transfer dana elektronik
4.	Saiful Bukhori, Jurnal 2010, Pengembangan <i>Graph Mining</i> untuk Prediksi Jaringan Kerja Sistem Pembayaran dalam <i>Real Time Gross Settlement</i> Berbasis <i>Clearing House</i>	Metode Analisis, regresi linear, regresi logistik, jaringan Bayesian dan <i>clustering</i> .	Hasil uji coba <i>graph mining</i> dan perilaku titik tetap yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa ada keterkaitan antara jumlah jaringan kerja yang ditemukan dengan perilaku titik tetap.
5.	Bayu Silvi Indriani, Jurnal 2013, Analisis Sistem Jasa Transfer dengan Sistem Online untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Malang Martadinata	Metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Berdasarkan hasil analisis, diperoleh data bahwa Kliring (X1), BI-RTGS (X2) secara individual atau parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel peningkatan jumlah nasabah (Y), sedangkan TAC (X3) secara individual atau parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah (Y). Peranan

			dari keiga jasa transfer online yang paling dominan adalah TAC (X3).
--	--	--	--

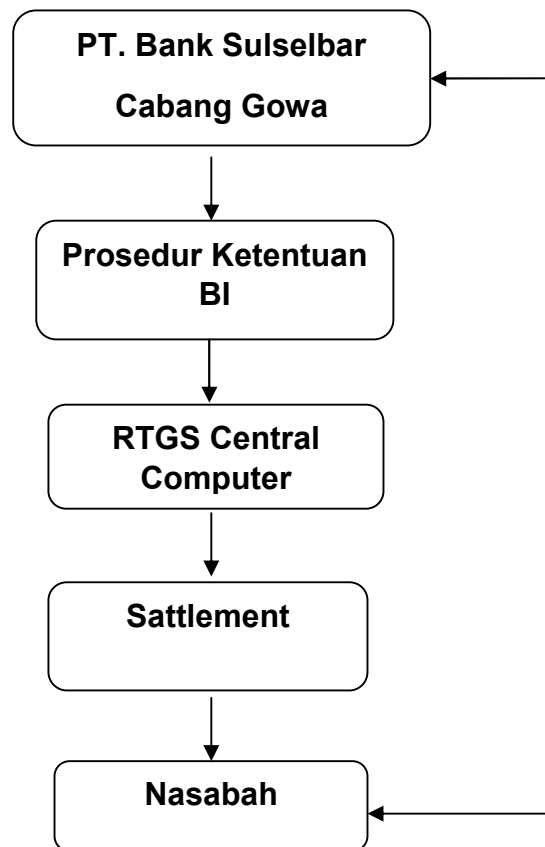
H. kerangka Konsep

Bank SulselBar cabang gowa atau yang biasa juga disebut dengan Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Barat cabang gowa mempunyai tugas sebagai lembaga perbankan yang dalam pelaksanaan kegiatan usahanya melakukan penghimpun, penyaluran dana serta memberikan pelayanan jasa bank lainnya dimana salah satu pelayanan jasa yang ikut berperan penting dalam membantu masyarakat dalam pelayanan jasa pengiriman uang sistem Real Time Gross Sattlement secara cepat dan aman.

Perkembangan system transfer pembayaran perbankan semakin berkembang pesat, terutama pengiriman jumlah yang besar, transfer jumlah uang tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan system BI-RTGS. Kegiatan perbankan memberikan jasa jasa lainnya. Tujuan pemberian jasa jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kedua kegiatan sebelumnya yaitu kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Jasa transfer saat ini semakin canggih, perkembangan terkini bank Indonesia telah menyelenggarakan Bank Indonesia *Real Time Gross settlement* (BI-RTGS). Sistem ini sangat cepat dalam menangani transfer antar bank, Nasabah yang

menggunakan fasilitas akan dapat mentransfer dalam waktu sangat cepat namun biayanya relative mahal. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat skema kerangka konsep pada gambar tersebut :

Gambar 3.3
Skema Kerangka Konsep



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ini adalah jenis penelitian deskriptif yang dilakukan dilapangan dan survey secara langsung ditempat yang akan diteliti. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumentasi, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi peneliti, Peneliti melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan pola atas dasar data aslinya (tidak ditransformasikan dalam bentuk angka). Hasil analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti yang disajikan dalam uraian naratif (Gunawan, 2013:87)

B. Fokus penelitian

Pada penelitian ini berfokus pada Prosedur pelayanan pengiriman uang sistem *Real Time Gross Settlement* pada PT. Bank Sulselbar cabang Gowa.

C. Pemilihan Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Sulselbar cabang Gowa yang berlokasi di Jalan Hos cokroaminoto No.2 Sungguminasa Gowa. Adapun waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian di perkirakan kurang lebih 2 (Dua) bulan yaitu pada bulan Mei - Juli 2018

D. Sumber Data

Untuk melengkapi data yang di gunakan dalam pembahasan ini maka penulis memperoleh data yang bersumber dari perusahaan, yaitu

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari Bank Sulselbar cabang Gowa melalui pengamatan dan wawancara mengenai keadaan bank Sulselbar cabang Gowa
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari referensi baik berupa artikel, serta catatan-catatan, Laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi dan dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan masalah penelitian.
3. Informan penelitian
Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

E. Pengumpulan data

Dalam peneliatian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah

1. Penelitian Pustaka (Library Research), yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan pada berbagai perpustakaan dengan membaca buku-buku yang ada hubungannya dengan pembahasan ini.
2. Penelitian lapangan (Field Research), yaitu teknik penelitian yang dilakukan dengan jalan melakukan langsung dilokasi penelitian dengan menggunakan teknik :

- a. Observasi yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.
- b. Interview yaitu mengadakan wawancara secara langsung dengan pihak manajemen Bank Sulselbar cabang Gowa yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

c. Dokumentasi

Tehnik pengumpulan data melalui dokumen-dokumen mengenai data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian, dalam hal ini data yang akan diperoleh secara dokumentasi yang ada diperusahaan yang menjadi objek penelitian adalah data mengenai prosedur pelayanan pengiriman uang *Real Time Gros Settlement*

F . Instrument penelitian

1. Pedoman Observasi

Pedoman Observasi digunakan agar peneliti dapat melakukan pengamatan sesuai dengan tujuan penelitian

2. Pedoman wawancara

Pedoman wawancara digunakan agar wawancara dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Pedoman ini disusun tidak hanya berdasarkan tujuan penelitian, tetapi juga berdasarkan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi digunakan untuk memperkuat data hasil wawancara dan observasi sehingga data yang dihasilkan akan lebih terpercaya dan memiliki kredibilitas yang tinggi

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu teknik yang digunakan peneliti untuk menjawab permasalahan yang ada dalam perusahaan. Analisis data dilakukan setiap saat pengumpulan data dilapangan secara berkesinambungan. Bila jawaban yang diwawancarai belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai data yang diinginkan bisa diperoleh. Dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif yang berupa dokumentasi, wawancara dan *observasi*. Aktivitas dalam analisis data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Perusahaan

1. Sejarah Singkat Perusahaan/Lembaga

Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan didirikan di Makassar pada tanggal 13 Januari 1961 dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara sesuai dengan Akta Notaris Raden Kadiman di Jakarta No. 95 tanggal 23 Januari 1961. Kemudian berdasarkan Akta Notaris Raden Kadiman No. 67 tanggal 13 Juli 1961 nama PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara.

Berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan Tenggara No. 002 tahun 1964 tanggal 12 Februari 1964, nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Tenggara diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan Tenggara dengan modal dasar Rp250.000.000. Dengan pemisahan antara Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dengan Propinsi Tingkat I Sulawesi Tenggara, maka pada akhirnya Bank berganti nama menjadi Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan.

Dengan lahirnya Peraturan Daerah No. 01 tahun 1993 dan penetapan modal dasar menjadi Rp25 milyar, Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dengan sebutan Bank BPD Sulsel dan berstatus Perusahaan Daerah (PD). Selanjutnya dalam rangka perubahan status dari Perusahaan Daerah

(PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) diatur dalam Peraturan Daerah No. 13 tahun 2003 tentang Perubahan Status Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dari PD menjadi PT dengan Modal Dasar Rp. 650 milyar.

Akta Pendirian PT telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI berdasarkan Surat Keputusan No. C-31541.HT.01.01 tanggal 29 Desember 2004 tentang Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan disingkat Bank Sulsel, dan telah diumumkan pada Berita Negara Republik Indonesia No. 13 tanggal 15 Februari 2005, Tambahan No. 1655/2005.

Pada tanggal 10 Februari 2011, telah dilakukan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS LB) yang dilakukan secara circular resolution dan Keputusan RUPS LB tersebut telah disetujui secara bulat oleh para pemegang saham. Keputusan RUPS LB tersebut telah dibuatkan aktanya oleh Notaris Rakhmawati Laica Marzuki, SH dengan Akta Pernyataan Tentang Keputusan Para Pemegang Saham sebagai Pengganti Rapat Umum Pemegang Saham Perseroan Terbatas PT. Bank Sulsel, Nomor 16 Tanggal 10 Februari 2011. Dimana dalam Akta tersebut para pemegang saham memutuskan untuk merubah nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan disingkat PT. Bank Sulsel menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat disingkat PT. Bank Sulselbar.

Perubahan ini telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan nomor AHU-11765.AH.01.02. Tahun 2011 Tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan. Disamping itu, perubahan nama ini juga telah memperoleh Persetujuan Bank Indonesia berdasarkan kepada Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor: 13/32/KEP. GBI/2011 Tentang Perubahan Penggunaan Izin Usaha Atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan Disingkat PT. Bank Sulsel Menjadi Izin Usaha Atas Nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Disingkat PT. Bank Sulselbar.

2. Visi dan Misi Organisasi

Visi :

Menjadi Bank yang terbaik di Kawasan Indonesia Timur dengan dukungan manajemen dan sumber daya manusia yang 42 professional serta memberikan nilai tambah kepada Pemda dan masyarakat

Misi :

- a. Memberikan pelayanan prima yang berkuaitas dan terpercaya
- b. Mitra strategis PEMDA dalam menggerakkan *sectorriil*.
- c. Memberikan nilai tambah optimum bagi *stakeholder*

3. Struktur Organisasi dan Job Description

a. Struktur Organisasi

Dalam upaya pengembangan sumber daya manusia dan mengisi serta membina sesuai dengan peraturan organisasi atau struktur

organisasi dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi , umumnya setiap organisasi mengalami hambatan dalam menempatkan kerja sama sesuai dengan kemampuan, maka paling tidak semua organisasi disertai deskripsi yang dilengkapi dengan spesifikasi serta penyertaan jabatan pekerjaan.

b. Job Description

1. Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Cabang Bank adalah sebagai berikut:
 - a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
 - b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
 - c. Memfungsikan semua unit kerja di bawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
 - d. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja di bawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.
 - e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar.

2. Tugas Seksi Pemasaran:

- a. Memantau perkembangan penugasan staf kredit dan melakukan pemberdayaan agar dicapai hasil yang optimal.
- b. Membuat laporan berkala kepada Kepala Kantor Pusat Operasional mengenai pertumbuhan kredit dan menghimpun dana pihak ketiga beserta permasalahan serta usulan-usulan perbaikan.
- c. Memastikan bahwa persyaratan administratif permohonan kredit telah lengkap dan dokumen pengikatan kredit lebih diikat sempurna.
- d. Menyerahkan berkas-berkas debitur baru termasuk dokumen agunan atau pengikatan kredit kepada seksi Pelayanan untuk di administrasikan lebih lanjut dan disimpan di ruang penyimpanan dokumen (Vault).
- e. Melayani pembukaan dan penutupan rekening.
- f. Mencatat dan mencari solusi bagi pengaduan nasabah.
- g. Melakukan penanggulangan atas angsuran yang tidak lancar atau kredit bermasalah.
- h. Melakukan negosiasi dalam penanggulangan kredit bermasalah dan mengajukan usulan write off kepada jajaran yang lebih tinggi.
- i. Memantau perkembangan rekening debitur tertentu misalnya deposito yang menjelang jatuh tempo.
- j. Melakukan promosi perusahaan.

- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
3. Tugas Pemroses Kredit, ADM:
- a. Mencatat setiap jenis aplikasi kredit yang masuk dengan teliti dan sistematis.
 - b. Melaksanakan pemrosesan permohonan kredit meliputi pemenuhan persyaratan administratif, penelitian kelayakan usaha (Check on the Spot) dan kelayakan agunan, kemampuan membayar, kondisi persaingan, karakter debitur, tujuan penggunaan, dan lain-lain yang relevan yang dianggap sebagai asas pemberian kredit yang sehat.
 - c. Mengusulkan aplikasi kredit kepada pimpinan, baik yang ditolak maupun yang direkomendasikan untuk disetujui.
 - d. Menerbitkan dan megagendakan dengan tertib Surat Persetujuan Kredit untuk kredit yang disetujui, atau Surat Jawaban untuk kredit yang bisa tidak disetujui.
 - e. Melakukan penelitian jaminan dari aspek legalitas dan melakukan penelitian jaminan (Appraisal) berdasarkan tata cara dan metode yang lazim.
 - f. Melaksanakan akad kredit
 - g. Mengusulkan pencairan kredit.
 - h. Melakukan pencatatan pada system komputer segala sesuatu yang berkaitan dengan adanya debitur baru.

- i. Melakukan verifikasi akhir terhadap dokumen permohonan kredit dan agunan serta menyerahkan kepada Kasi Pelayanan.
 - j. Melaksanakan tugas pemasaran dan pembinaan nasabah dengan penekanan pada produk kredit.
 - k. Menanganai kredit bermasalah.
 - l. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh atasan.
4. Tugas Account Officer:
- a. Mengetahui detail dan jenis bidang usaha calon debitur
 - b. Karakter calon debitur
 - c. Mengetahui tentang history usaha debitur
 - d. Mengetahui tujuan permohonan kredit
 - e. Mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan saat pengajuan kredit
 - f. Mengetahui analisa terhadap data-data keuangan calon debitur
 - g. Mengetahui cara menganalisa coverage jaminan
 - h. Mengetahui tingkat kompetisi usaha calon debitur
 - i. Mengetahui kondisi makro terkait usaha debitur
 - j. Dapat menganalisa tingkat pengembalian calon debitur
 - k. Mengetahui keunggulan / kelemahan produk usaha debitur.
5. Tugas dan Tangung Jawab CA (Credit Analyst) - Berikut ini adalah deskripsi terkait tugas-tugas dan tanggung jawab dari **CA (Credit Analyst)**. Adapun tugas dan tanggung jawab seorang yang memegang jabatan sebagai **Credit Analyst (CA)** antara lain adalah:

- a. Memeriksa kelayakan dokumen persyaratan kredit calon Debitor beserta kekuatan legalitas dokumen persyaratan kredit calon Debitor,
- b. Melakukan kunjungan langsung ke lapangan atau survey ke calon Debitor terhadap aplikasi kredit baru (new order), pengulangan (repeat order) atau tambahan (additional order) jika Credit Analyst meragukan kebenaran dan validitas data analisa CMO dan CMH,
- c. Melakukan survey sampling kepada Debitor potensial Bad Debt bahwa Debitor mempunyai aging > 30 hari pada angsuran 1 s/d 6. Survey ulang harus dilakukan minimal sekali dalam seminggu dengan diketahui oleh Kepala Cabang,
- d. Mewakili Kepala Cabang menandatangani "Purchase Order" apabila Kepala Cabang berhalangan,
- e. Membuat Pemetaan dan pengumpulan data atau informasi identifikasi tumbuhnya "Red Area" (dalam hal pemetaan ini CA dapat berkoordinasi dengan Credit Screener, CMH/MH, A/R Head, Kepala Cabang),
- f. Memonitor CMO dengan status "Stop Selling" sampai CMO tersebut dapat berstatus "Selling" kembali,
- g. Memberikan masukan kepada CMO, hal-hal yang menyangkut criteria kelayakan kredit serta memberikan masukan kepada manajemen untuk memperbaharui kondisi Kebijakan Kredit

6. Ringkasan Pekerjaan asisten administrasi

Mengatur, mengawasi dan melaksanakan kegiatan administrasi dan dokumentasi pemberian pembiayaan serta melakukan kegiatan untuk mengamankan posisi bank dalam memberikan pembiayaan sesuai dengan hukum yang berlaku

Tugas dan Tanggung jawab

- a. Memeriksa perlengkapan dan aspek yuridis setiap dokumen permohonan pembiayaan
- b. Melakukan taksasi (taksiran) jaminan sesuai dengan harga pasar
- c. Melakukan pengikatan atau akad pembiayaan dengan calon nasabah
- d. Melakukan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian

7. Ringkasan Pekerjaan pimpinan seksi layanan

Memimpin, mengawasi dan bertanggungjawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian operasional serta memberikan laporan rutin berkala atas pekerjaannya kepada Direksi.

Tugas dan Tanggung jawab

- a. Memberikan pengarahan dan pembinaan karyawan yang dibawahnya (Teller, Pembukuan, CS, Administrasi dan Legal, Kepala Kantor Kas, Bag. Umum Personalia).
- b. Memeriksa semua transaksi dan mutasi keuangan.

- c. Bertanggung jawab dalam pembuatan dan pengampaian laporan bulanan kepada direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - d. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan direksi.
 - e. Bertanggung jawab kepada direksi
8. Ringkasan Pekerjaan teller

Membantu dan melayani nasabah dalam hal menerima setoran, penarikan uang dan transaksi lainnya yang berhubungan dengan bank yang dilakukan dalam *counter teller*.

Tugas dan Tanggung jawab

- a. Sebagai pemeriksa seluruh transaksi harian teller dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.
 - b. Melaksanakan *cash count* akhir har atau pada saat pergantian teller.
 - c. Mengambil atau menyetorkan uang tunai pada *main vault*.
 - d. Mencatat/ membuat daftar posisi kas setiap akhir hari.
 - e. Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Operasional.
9. Ringkasan Pekerjaan Customer Service

Meberikan pelayanan kepada setiap nasabah/ tamu dengan baik dan islami serta memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Tugas dan Tanggung jawab

- a. Memberikan pelayanan dan penjelasan tentang produk dan informasi lainnya yang diperlukan.
- b. Meregistrasi data nasabah, menginput data master nasabah pada program/ system.
- c. Membuat laporan bulanan sesuai interuksi operasi
- d. Melakukan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian/ Direksi
- e. Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Operasional/ Direksi

Tabel 1.2

Jumlah Transferan Dana Sistem RTGS

No	Bulan	Jumlah Dana sistem RTGS
1	Januari	29,698,700,000,00
2	Februari	29,893,115,000,00
3	Maret	21, 722,000,000,00
4	April	45,556,000,000,00
5	Mei	18, 963,000,000,00

6	Juni	32,830,000,000,00
7	Juli	30,000,000,000,00
8	Agustus	28,160,000,000,00
9	September	30,300,000,000,00
10	Oktober	31,260,000,000,00
11	November	32,600,000,000,00
12	Desember	30,600,000,000,00
	Jumlah	175,888,925,000,00

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2018 Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Goewa

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dimana data primer adalah data kualitatif yaitu data yang berupa keterangan-keterangan yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara mendalam secara keseluruhan kepada 1 orang teller, 1 orang customer service dan 1 nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Gowa.

Sedangkan data sekunder adalah data kualitatif yaitu data yang berupa informasi yang berkaitan dengan variabel penelitian prosedur pelayanan pengiriman uang melalui sistem Real Time Gross Settlement pada Bank Sulselbar cabang Gowa.

1. Deskripsi Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah pegawai teller, customer service dan nasabah pada PT. Bank Sulselbar cabang Gowa. Karakteristik informan akan dilihat dari pekerjaan, umur, dan pendidikan. Untuk lebih jelas karakteristik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut

Tabel 1.3
Deskripsi Informan Penelitian

No	Nama	Pekerjaan	Umur	Pendidikan	Inisial
1	Khamelia Nurfajrini	Customer Service	32	S1	KN
2	Dwiska Rara	Teller	26	S1	DR
3	Andi Gina	PNS	30	S1	AG

Sumber : Data primer 2018 yang diolah

Berdasarkan table 1.3 maka dari 3 orang informan yang dikumpulkan menunjukkan bahwa informan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 3 orang.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Penjelasan pada Bab III bahwa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif yaitu

mendesripsikan prosedur transfer sistem RTGS pada Bank Sulselbar cabang Gowa.

- 1) Hasil Wawancara Peneliti dengan Pegawai Bank bagian Customer service yang bertindak sebagai informan Kunci Transfer RTGS pada PT. Bank Sulselbar cabang Gowa.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan bagian Customer Service pada PT. Bank Sulselbar cabang Gowa. Menurut anda bagaimana prosedur pelayanan pengiriman uang sistem RTGS ? Informan pun menjawab:

“Kalau pengiriman sistem RTGS di banksulselbar itu dilaksanakan atau dilakukan oleh teller jadi nasabah mengisi blangko transfer dan selanjutnya memberitahukan ke teller untuk melakukan transfer RTGS.”(Wawancara, Senin 30 juli 2018).

Kemudian peneliti mengalih informasi dengan pertanyaan Apakah jumlah pengiriman sistem RTGS minimal Rp.100.000.000 ?

Informan pun menjawab:

“Iya, untuk yang sekarang aturan barunya memang minimal 100.000.000 jadi 100.000.000 ke atas baru bisa memakai transfer RTGS, kalau dibawah 100.000.000 itu sistem transfer biasa atau kliring.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018).

Kemudian peneliti bertanya lagi tentang Bagaimana jika saldo giro bank pengirim tidak mencukupi, apakah ada keringanan dari pihak bank untuk nasabah? Informan pun menjawab:

“Kalau keringanan paling kita arahkan ke transfer biasa karena RTGS memang sudah tidak bisa kalau dibawah 100.000.00.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)

Kemudian peneliti menggali informasi dengan pertanyaan Berapa lama waktu pengiriman uang sistem RTGS tersebut? Informan pun menjawab:

“Kalau RTGS itu maksimal paling lama 3 jam, paling cepat kalau prosesnya cepas biasa 1 jam sudah sampai, bisa setengah jam karena kalau RTGS kan langsung dari pusat, kalau cepat prosesnya di kantor pusat yah cepat juga sampai ke rekening nasabah atau ke rekening tujuannya.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)

Kemudian peneliti bertanya lagi tentang bagaimana dengan pengiriman uang yang lain? Informan pun menjawab:

“Pengiriman uang yang lain selain RTGS itu Ada namanya kliring, cuman itu jangka waktunya 2-3 hari.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)

Kemudian peneliti menggali informasi dengan pertanyaan Apakah dalam pelayanan sistem RTGS yang diberikan pihak bank sangat membantu nasabah? Informan pun menjawab:

“Iya sangat membantu kalau untuk nasabah, yah memang mau uangnya hari itu juga langsung sampai ke rekening tujuan yang mau dikirimkam.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)

Kemudian peneliti bertanya lagi tentang Apakah tujuan utama dari pengiriman uang sistem RTGS tersebut? Informan pun menjawab:

“Memudahkan nasabah untuk menyampaikan uangnya dalam bentuk non tunai ke rekening bank lain biar nasabah juga dari segi keamanan dia tidak usah lagi bawah uangnya, misalnya dia mau k

bank A dia tidak perlu lagi bawa uang tunai ke bank A karena sudah ada sistem RTGS.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)

Kemudian peneliti mengalih informasi dengan pertanyaan Apa saja keuntungan bagi nasabah dalam pengiriman RTGS? Informan pun menjawab:

“Banyak, Nasabah tidak pusing lagi mikir uangnya dibawah tunai keluar dari bank misalnya menuju kebank apa, dari segi keamanan juga bagus, tidak repot nasabah tidak repot lagi harus hitung uangnya kembali karena kalau misalnya sampai ke bank yang ditujuh pakai uang tunai pasti harus menunggu lagi jadi hemat efesisiensi biaya,efisiensi waktu dan yang pasti tidak ribet.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)

C. Pembahasan

1. Prosedur Pelayanan Pengiriman Uang Sistem Real Time Gross Sattlement

- a. Pengisian form transfer dana oleh nasabah : Tanggal, Nama kanca pengirim, identitas pengirim, nama pengirim, nama kanca penerima, jumlah uang, biaya.
- b. Selembar aplikasi transfer dibuat, diadministrasi, dan ditandatangani petugas bank dan nasabah pengirimnya
- c. Setelah nasabah mengisi formulir aplikasi tersebut, Diserahkan kepada Teller sebagai penerima pertama pelaksana form transfer dana kemudian teller akan menanyakan kembali apakah data yang ditulis dalam formulir tersebut telah benar. Data ini kemudian akan di input kedalam data teller sesuai dengan sistem transfer yang digunakan

- d. Pengirim/pemohon menyetor uang tunai atau cek/bilyet giro sebesar jumlah uang yang akan dikirimkan dengan biaya-biaya transfer. Namun apabila si pemohon atau pengirim merupakan nasabah Bank tersebut, maka ia cukup memberitahukan saja bahwa jumlah uang yang akan ditransfer agar dibebankan pada rekeningnya saja dan dananya pun cukup untuk dilakukannya transfer sehingga tidak memerlukan adanya setoran tunai
- e. Kemudian Teller menyerahkan kepada petugas dana jasa
- f. Petugas dana jasa menyerahkan kepada supervisor
- g. Supervisor menyerahkan kepada pinca
- h. Diserahkan kembali kepada nasabah berupa kwitansi

2. Ketentuan Sistem Real Time Gross Settlement (RTGS) pada Bank Indonesia (BI)

Penyelenggaraan sistem RTGS oleh Bank Indonesia, baik sebagai penyelenggara maupun sebagai peserta dilakukan dengan memperhatikan ketentuan dan landasan hukum, antara lain sebagai berikut :

- a. Peraturan BI mengenai sistem Real Time Gross Settlement yang merupakan landasan hukum penyelenggaraan sistem RTGS yang pada prinsipnya bertujuan untuk menjamin keamanan dan efisiensi penyelenggaraan sistem RTGS.
- b. Peraturan BI mengenai hubungan rekening giro antara BI dengan pihak ekstern yang mengatur mengenai pihak-pihak yang dapat memiliki

rekening giro di BI mengingat salah satu persyaratan untuk menjadi peserta dalam sistem RTGS adalah memiliki rekening giro di BI sebagai sarana untuk penyelesaian akhir transaksi sistem RTGS, maka kewajiban peserta sistem RTGS dalam pembukaan rekening giro di BI dilakukan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan dalam PBI hubungan rekening giro dimaksud.

- c. Surat edaran Bank Indonesia (SEBI) mengenai prinsip-prinsip penyelenggaraan dan pengawasan sistem RTGS

SEBI ini adalah peraturan pelaksanaan dari PBI sistem RTGS yang mengatur pokok-pokok peraturan penyelenggaraan sistem RTGS yang harus menjadi pedoman bagi penyelenggaraan dalam mengatur dan melaksanakan penyelenggaraan sistem RTGS.

- d. Surat edaran BI mengenai penyelenggaraan sistem RTGS yang mengatur pelaksanaan penyelenggaraan sistem RTGS disisi penyelenggara dan peserta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai prosedur pelayanan pengiriman uang melalui sistem Real Time Gross settlement (RTGS) pada PT. Bank Sulselbar cabang Gowa.

1. Bahwa prosedur transfer RTGS merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan salah satu nasabah dalam proses transfer RTGS.
2. Bank Sulselbar cabang gowa dalam pelayanan sistem transfer RTGS selalu memperhatikan ketentuan-ketentuan yang berlaku terutama prosedur serta ketentuan sistem RTGS pada Bank Indonesia
3. Dengan adanya prosedur serta ketentuan sistem RTGS pada BI, maka proses transfer RTGS dapat terlaksana dengan baik.

B. Saran

Dari hasil analisis pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengemukakan saran untuk PT. Bank Sulselbar Cabang Gowa yaitu pelayanan jasa pengiriman uang sistem Real Time Gross settlement yang sangat dibutuhkan nasabah dalam sistem pembayaran bernilai besar dan penyajian informasi yang baik dan mudah dipahami oleh pihak nasabah mengenai peraturan atau prosedur yang harus dilakukan, sehingga nasabah bisa mengetahui agar nasabah menjadi puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Faisal, M. 2005. *Manajemen Perbankan*. Malang:UMM Press
- Abdullah, Thamrin Dan Tantri, Francis. 2014. *Bank & Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Bukhori, Saiful. 2010. *Jurnal Teknik Industri: Pengembangan Graph Mining untuk Prediksi Jaringan Kerja Sistem Pembayaran dalam Real Time Gross Settlement Berbasis Clearing House*, Vol. 12, No.1, ([https://www.researchgate.net/publication/47716322Pengembangan Graph Mining untuk Prediksi Jaringan Kerja Sistem Pembayaran dalam Real Time Gross Settlement Berbasis Clearing House](https://www.researchgate.net/publication/47716322Pengembangan_Graph_Mining_untuk_Prediksi_Jaringan_Kerja_Sistem_Pembayaran_dalam_Real_Time_Gross_Settlement_Berbasis_Clearing_House)), diakses 22 Februari 2018
- Djumhana, Muhamad. 2011. *Hukum perbankan di Indonesi*, Citra Aditya
- Khaerunnisa. 2016. *Perbankan syariah: Mekanisme Penggunaan Sistem Bi-Real Time Gross Settlement (Bi-Rtgs) Sebagai High Value Payment System (Hvps)*, (<http://khaerunnisa26.blogspot.co.id/2016/12/jurnal-mekanisme-penggunaan-sistem.html>), diakses 22 Februari 2018
- Hasibuan. 2003. *Dasar-Dasar Perbankan*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Kasmir. 2003. *Dasar-Dasar Perbankan*. PT. Raja Grafindo persada: Jakarta
- Kasmir, 2004. *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo persada: Jakarta
- Kasmir, 2013. *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Raja Grafindo persaja, Edisi Revisi Cetakan ke 10
- Purwariska, Rina. 2006. Program Studi Magister Ilmu Hukum. *Perlindungan Nasabah Pengguna Jasa Transfer Dana Elektronik Pada PT. Bank BNI Persero Cabang Semarang*, Vol.1, No.1 (<http://download.portal.garuda.org/article.php?article=476060&val=12&title=PERLINDUNGAN%20NASABAH%20PENGGUNA%20JASA%20TRANSFER%20DANA%20ELEKTRONIK>)b diakses 21 Februari 2018
- Rusdi. 2013. *Dasar-Dasar Perbankan*, PT Raja Grafindo Persada, Jilid ke 2
- Silvi Indriani, Bayu. 2013. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Kanjuruhan, Malang, *Analisis Sistem Jasa Transfer dengan Sistem Online untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Malang Martadinata)*, Vol.1, NO.1, diakses 22 februari 2013

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman *observasi*

Dalam pengamatan (*observasi*) yang dilakukan pada penelitian ini adalah mengamati kegiatan dalam penerapan prosedur pelayanan pengiriman uang melalui sistem RTGS pada PT. Bank Sulselbar cabang Gowa.

A. Tujuan

Untuk memperoleh informasi dan data, baik kondisi fisik ataupun non-fisik dalam penerapan prosedur pelayanan pengiriman uang melalui sistem RTGS pada PT. Bank Sulselbar cabang Gowa.

B. Aspek Yang diamati

1. Alamat / lokasi penelitian
2. Situs penelitian
3. Prosedur transfer RTGS
4. Sasaran dari penelitian
5. Yang berperan dalam pelayanan transfer RTGS

Lampiran 2

Pedoman Wawancara

1. Bagaimana prosedur pelayanan pengiriman uang sistem Real Time Gross Settlement Pada PT.Bank Sulselbar cabang Gowa ?
2. Apakah jumlah pengiriman sistem Real Time Gross Settlement minimal Rp.100.000.000 ?
3. Bagaimana jika saldo giro bank pengirim tidak mencukupi, apakah ada keringanan dari pihak bank untuk nasabah?
4. Berapa lama waktu pengiriman uang sistem Real Time Gross Settlement tersebut dan apa saja perbedaan antara pengiriman uang yang lain?
5. Apakah dalam pelayanan sistem Real Time Gross Settlement yang diberikan oleh pihak bank sangat membantu nasabah?
6. Apakah tujuan utama dari pengiriman uang sistem Real time Gross Settlement ?
7. Apa saja keuntungan bagi nasabah dalam pengiriman uang sistem Real Time Gross settlement ?

Lampiran 3

Hasil Wawancara	Coding
<p>1. P : Bagaimana prosedur pelayanan pengiriman uang sistem Real Time Gross Sattlement pada Bank sulsebar cabang gowa</p> <p>J : "Kalau pengiriman sistem RTGS di banksulsebar itu dilaksanakan atau dilakukan oleh teller jadi nasabah mengisi blangko transfer dan selanjutnya memberitahukan ke teller untuk melakukan transfer RTGS".(Wawancara, Senin 30 juli 2018).</p>	Prosedur sistem Real Time Gross Settlement
<p>2. P : Apakah jumlah pengiriman sistem RTGS minimal Rp.100.000.000 ?</p> <p>J : "Iya, untuk yang sekarang aturan barunya memang minimal 100.000.000 jadi 100.000.000 ke atas baru bisa memakai transfer RTGS, kalau dibawah 100.000.000 itu sistem transfer biasa atau kliring." (Wawancara, Senin 30 Juli 2018).</p>	Jumlah minimal sistem transfer Real Time Gross Settlement
<p>3. P : Bagaimana jika saldo giro bank</p>	Keringan untuk nasabah

<p>pengirim tidak mencukupi, apakah ada keringanan dari pihak bank untuk nasabah?</p> <p>J : “Kalau keringanan paling kita arahkan ke transfer biasa karena RTGS memang sudah tidak bisa kalau dibawah 100.000.00.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)</p>	<p>mengenai saldo pengirim</p>
<p>4. P : Berapa lama waktu pengiriman uang sistem RTGS tersebut dan bagaimana dengan pengiriman uang yang lain?</p> <p>J : “Kalau RTGS itu maksimal paling lama 3 jam, paling cepat kalau prosesnya cepas biasa 1 jam sudah sampai, bisa setengah jam karena kalau RTGS kan langsung dari pusat, kalau cepat prosesnya di kantor pusat yah cepat juga sampai ke rekening nasabah atau ke rekening tujuannya sedangkan Pengiriman uang yang lain selain RTGS itu Ada namanya kliring, cuman itu jangka waktunya 2-3 hari.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)</p>	<p>Jangka waktu pengiriman uang Sistem Real Time Gross Settlement maksimal 3 jam</p>

<p>5. P : Apakah dalam pelayanan sistem RTGS yang diberikan pihak bank sangat membantu nasabah?</p> <p>J : “Iya sangat membantu kalau untuk nasabah, yah memang mau uangnya hari itu juga langsung sampai ke rekening tujuan yang mau dikirimkam.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)</p>	<p>Penilaian terhadap nasabah mengenai pelayanan tersebut sangat membantu nasabah</p>
<p>6. P : Apakah tujuan utama dari pengiriman uang sistem RTGS tersebut?</p> <p>J : “Memudahkan nasabah untuk menyampaikan uangnya dalam bentuk non tunai ke rekening bank lain biar nasabah juga dari segi keamanan dia tidak usah lagi bawah uangnya, misalnya dia mau k bank A dia tidak perlu lagi bawah uang tunai ke bank A karena sudah ada sistem RTGS.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)</p>	<p>Tujuan utama sistem RTGS tersebut sangat membantu nasabah dalam pengiriman uang</p>
<p>7. P : Apa saja keuntungan bagi nasabah dalam pengiriman RTGS?</p> <p>J : “Banyak, Nasabah tidak pusing lagi mikir uangnya dibawah tunai keluar dari</p>	<p>Keuntungan pengiriman sistem RTGS tersebut sangat memuaskan, hemat dan yang pasti tidak</p>

<p>bank misalnya menuju kebank apa, dari segi keamanan juga bagus, tidak repot nasabah tidak repot lagi harus hitung uangnya kembali karena kalau misalnya sampai ke bank yang ditujuh pakai uang tunai pasti harus menunggu lagi jadi hemat efesisensi biaya,efesiensi waktu dan yang pasti tidak ribet.” (Wawancara, Senin 30 Juli 2018)</p>	<p>ribet</p>
--	--------------

Lampiran 4

Hasil Wawancara

Thia : “Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatu,ibu”

Ibu Melly : “Wa’alaikumsalam,iya dek”

Thia : “Perkenalkan nama saya Rahmatia, saya mahasiswa dari universitas muhammadiyah Makassar, saya sangat berterima kasih kepada ibu yang sudah mengizinkan saya untuk menyelesaikan tugas akhir dalam hal ini ingin melakukan penelitian tentang prosedur pelayanan pengiriman uang sistem Real Time Gross Sattlement pada Bank sulselbar cabang gowa ini, bisa langsung wawancara bu? ”

Ibu Melly : “Iya bisa”

Thia : “Begini bu saya ingin melakukan penelitian mengenai prosedur sistem RTGS.”

Ibu Melly : “Kalau pengiriman sistem RTGS di Bank sulselbar itu dilaksanakan atau dilakukan oleh teller jadi nasabah mengisi blangko transfer RTGS.”

Thia : “Jumlah pengirimannya itu bu, minimal Rp. 100.000.000 ?.”

Ibu Melly : “Iya untuk yang sekarang aturan barunya memang minimalnya itu Rp.100.000.000 jadi 100.000.000 keatas baru bisa memakai transfer RTGS, kalau dibawah standar itu sistem transfer biasa atau kliring.”

- Thia** : “Jadi bu bagaimana jika saldo giro bank pengirim tidak mencukupi, apakah ada keringanan dari pihak bank untuk basabah ?”
- Ibu Melly** : “Kalau pengiriman yah paling kita arahkan ke transfer biasa karena RTGS memang sudah tidakbisa kalau dibawah Rp.100.000.000.”
- Thia** : “Oh begitu yah bu.”
- IbuMelly** : “Iya dek.”
- Thia** : “Jadi berapa lama waktu pengiriman uang sistem RTGS tersebut?”
- Ibu Melly** : “Kalau RTGS itu maksimal paling lama 3jam, paling cepat yah kalau prosesnya cepat biasa 1 jam sudah sampai atau bisa stengah jam karena kalau RTGS kan langsung dari kantor pusat, kalau cepat prosesnya dikantor pusat yah cepat juga sampai ke rekeningnya nasabah atau ke rekening tujuannya.”
- Thia** : “trus bu, bagaimana dengan pengiriman yanglain?”
- Ibu Melly** : “kalau pengiriman uang yang lainnya selain RTGS, ada namanya kliring cuman itu jangka waktunya 2-3 hari
- Thia** : “Apakah untuk pelayanan RTGS ini sangat membantu nasabah yah bu?”
- Ibu Melly** : “Iya sangat membantu kalau untuk nasabah yah memang mau uangnya hari itu juga langsung sampai ke rekening tujuan yang mau di kirimkam.”

- Thia** : “Tujuan utama dari pengiriman RTGS ini bu?”
- Ibu Melly** : “Memudahkan nasabah untuk menyampaikan uangnya dalam bentuk non tunai ke rekening bank lain biar nasabah juga dari segi keamanan dia tidak usah lagi bawa-bawa uang, misalnya dia mau ke bank A dia tidak usah lagi bawa uang tunai ke bank A karena sudah ada sistem RTGS.”
- Thia** : “Selanjutnya apa saja keuntungan bagi nasabah dalam pengiriman sistem RTGS tersebut?”
- Ibu Melly** : “Banyak, nasabah sudah tidak pusing lagi mikir uangnya dibawa tunai keluar dari bank Sulselbar misalnya menuju ke bank apa, dari segi keamanan kan juga bagus, tidak repot nasabah tidak repot lagi harus hitung uangnya kembali karena kalau misalnya sampai ke bank yang dituju pakai uang tunai pasti harus nunggu lagi kan nasabahnya jadi hemat efisiensi biaya, efisiensi waktu dan yang pasti tidak ribet.”
- Thia** : “ohiya terima kasih atas kerjanya bu.”
- Ibu Melly** : “Iya dek, ada lagi yang bisa saya bantu?”
- Thia** : “Mungkin itu sudah cukup bu.”
- Ibu Melly** : “Iya dek, terima kasih sudah datang di bank Sulselbar.”
- Thia** : “Terima kasih, Assalamualaikum.”
- Ibu Melly** : “Wa’alaikumsalam.”

Lampiran 5 (Surat Balasan)



Nomor : SR/ 250 /B/GW/VIII/2018
Lampiran : —
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Sungguminasa, 02 Agustus 2018

Kepada Yth,
Universitas Muhammadiyah Makassar
di -
Makassar

Menunjuk surat Saudara No 013/05/C.4-II/III/39/2018 perihal Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini Kami sampaikan Pada prinsipnya Kami menyetujui Mahasiswa (i) Saudara untuk melakukan Penelitian Pada PT. Bank Sulselbar Cab. Gowa dengan Nama sebagai Berikut :

- **Rahmatia** STAMBUK 105720500214

untuk melaksanakan Penelitian di PT. Bank Sulselbar Cab Gowa dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melaksanakan Penelitian terlebih dahulu melaporkan diri kepada Pemimpin Cabang.
2. Mematuhi peraturan Bank yang berlaku.
3. Tidak diperkenankan mengambil data yang bersifat Rahasia.
4. Setelah melaksanakan Penelitian, wajib menyerahkan laporan kepada Pemimpin Cabang.
5. Bank tidak akan memberikan surat keterangan atau rekomendasi, jika ketentuan tersebut diatas tidak dipenuhi.

Adapun pembimbing sebagai *contact person* adalah Pemimpin Unit Kerja dimana Mahasiswa (i) ditempatkan dan akan disampaikan pada saat pelaksanaan Penelitian.

Demikian disampaikan untuk diketahui.

Amv
PT. BANK SULSELBAR
Cabang Gowa

Hj. A. Rini Takaryani
Pemimpin

Tembusan :
> Arsip

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT
Kantor Pusat : Jl. DR. Ratulangi No. 16 - Makassar 90125
Tel. +62-411 859171 (Hunting) Fax. +62-411 859 178
Web Site : www.banksulselbar.co.id

Lampiran 6 (Struktur Organisasi)

Lampiran 7 (Dokumentasi)



RIWAYAT HIDUP



RAHMATIA, di lahirkan di Bontomanai, 4 Juni 1997. Penulis merupakan anak ke empat dari 4 (empat) bersaudara, yang merupakan anak dari pasangan antara ayahanda **Nangka** dan ibunda **Alm. Raminah**.

Penulis memulai pendidikan formal pada tahun 2001 di SDN Bontomanai Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan dan berhasil menyelesaikan Sekolah Dasar pada Tahun 2008, setelah tamat dari SD pada Tahun yang sama pula penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Barombong, dan tamat pada Tahun 2011, kemudian pada Tahun yang sama pula penulis melanjutkan pendidikan di SMK YPKK Limbung dan tamat pada Tahun 2014. Setelah lulus SMA, penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) melalui jalur tes tertulis jurusan manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.