

**KUALITAS PELAYANAN PADA DIVISI SISTEM PEMBAYARAN
KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA WILAYAH VIII**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen (DIII)
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh :

NERRY JUSWARNI
1109270/2011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2014

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN PADA DIVISI SISTEM PEMBAYARAN
KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA WILAYAH VIII**

NAMA : Nerry Juswarni
BP/NIM : 2011 / 1109270
PROGRAM STUDI : Manajemen Perdagangan (DIII)
FAKULTAS : Ekonomi

Padang, Juli 2014

Diketahui Oleh,
Ketua Prodi



Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1 002

Disetujui Oleh,
Pembimbing



Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si
NIP. 19770525 200501 1 005

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



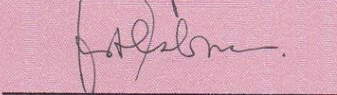
**KUALITAS PELAYANAN PADA DIVISI SISTEM PEMBAYARAN
KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA WILAYAH VIII**

Nama : Nerry Juswarni
NIM / BP : 1109270 / 2011
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

Padang, Juli 2014

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si	(Ketua)	
2. Vidyarini Dwita, SE, MM	(Anggota)	
3. Gesit Thabrani, SE, M.T	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nerry Juswarni

Thn Msk/NIM : 2011/1109270

Tmpt/Tgl.Lahir : Padang, 08 Januari 1992

Program Studi : Manajemen Diploma III

Keahlian : Pasar Modal

Fakultas : Ekonomi

Alok amat : Jl. Denai No. 9 Dadok Tunggul Hitam Padang

Judul TA : Kualitas Pelayanan Pada Divisi Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 3 Juni 2014



ang Menyatakan

Nerry Juswarni

ABSTRAK

Nerry Juswarni/1109270 :Kualitas Pelayanan Pada Divisi Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII

Pembimbing : Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti kualitas pelayanan pada divisi sitem pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII dengan kualitas pelayanan yang di terima oleh peserta kliring dan masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada Divisi Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII di Jl. Jendral Sudirman No. 22 Padang.

Penelitian ini berbentuk penelitian observasi. Penulis mengumpulkan data langsung dari nara sumber. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut, peneliti melakukan pengolahan sehingga akhirnya diperoleh hasil. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang kualitas pelayanan pada divisi sistem pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII.

Berdasarkan pembahasan data yang ada, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada divisi sistem pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII terhadap peserta kliring dan masyarakat sudah baik. Tetapi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII masih memiliki kendala dan permasalahan pada sumber daya manusia yang dimiliki dan fasilitas ruangan penyelenggaraan kliring.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil'alamiin. Atas rahmat, taufik, dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Divisi Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII”. Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar Ahli Madya (DIII) pada jurusan Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa motivasi, dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a yang telah banyak diberikan dari berbagai pihak selama penyusunan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Bapak Dr. Yulhendri, S.Pd, M.Si sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat, kepercayaan kepada penulis untuk mencapai yang terbaik.
3. Ibu Vidyarini Dwita, SE, MM selaku penguji yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukannya sampai Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Gesit Thabrani SE, MT selaku penguji yang juga telah memberikan arahan, bimbingan dan masukannya sampai Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Perengki Susanto, SE, M,Sc selaku Ketua Prgram Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Kepada seluruh Staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis.
7. Para pegawai/staf divisi sistem pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII yang telah mengizinkan penulis untuk kemudahan dalam menyelesaikan Tugas akhir ini
8. Kepada narasumber yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara penelitian ini, terimakasih atas kerjasamanya.
9. Terima Kasih kepada yang tercinta Papa dan Mama atas do'a, perhatian, kasih sayang dan semua pengorbanannya yang tidak terhingga dan tidak dapat digantikan oleh siapapun dan apapun. Untuk kakak dan adik-adikku tersayang, tetaplah melakukan yang terbaik untuk keluarga kita dan tunjukkan kebanggan itu secepatnya.
10. Kepada sosok terhebat (Raffles) yang selalu setia mendampingi, menginspirasi, memberikan semangat dan selalu berusaha memberikan yang terbaik.

11. Kepada semua sahabat (Feta, Sirci, Suci, Ria, Ega, Rahmad, Beni) dan kakak senior (Beni Novraheri, Candra Utama, Puji, Elfa, Beny Dwi Prasetyo, Doni, Yudi, Velly) yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan serta motivasi sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
12. Kepada Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perdagangan Diploma III Regulee Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang terutama angkatan 2011 atas kebersamaan yang sangat terkenang selama ini.
13. Kepada rekan-rekan angkatan 2011 Diploma III fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
14. Kepada semua rekan-rekan Hima Prodi Diploma III yang selama ini menjadi aktivis berbagi untuk berbagai kegiatan aktivitas kampus.
15. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu segala kritik dan saran yang bermanfaat sangat penulis harapkan. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Mei 2014

Nerry Juswarni

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Pelayanan	8
B. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	9
C. Perwujudan Pelayanan Yang Didambakan	10
D. Kualitas Layanan.....	10
E. Dimensi Kualitas Layanan.....	12
F. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan.....	13
G. Cara Menangani pengaduan	16
H. Mekanisme Menghasilkan Pelayanan Yang Memadai	18

BAB III PENDEKATAN PENELITIAN

A. Bentuk Penelitian	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
C. Rancangan Penelitian	19
1. Jenis Penelitian	20
2. Tahapan Penelitian	20
3. Objek Penelitian	21
4. Teknik Pengumpulan Data	21
5. Teknik Analisis Data	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan	
1. Sekilas Perjalanan Sejarah Bank Indonesia	24
2. Sekilas Bank Indonesia Sebagai Bank Sentral.....	25
3. Fungsi Bank Indonesia.....	26
4. Visi dan Misi Bank Indonesia	28
5. Nilai dan Sasaran Strategis Bank Indonesia.....	29
6. Profil Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII.....	30
7. Struktur Organisasi KPw BI Wil. VIII.....	34
8. Aktifitas Perusahaan.....	36
B. Pembahasan	
1. Pelayanan Pada Divisi Sistem Pembayaran KPw BI Wil. VIII	51
2. Kualitas Pelayanan Pada Divisi Sistem Pembayaran KPw BI Wil. VIII.....	63

3. Masalah Yang Dihadapi KPw BI Wil. VIII	67
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1: Data Pemimpin KPw BI Wil. VIII	33
Tabel 4.2: Tabel Rekapitulasi Pegawai KPw BI Wil. VIII	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1: Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif	17
Gambar 4.1: Struktur Organisasi KPw BI Wil. VIII	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Panduan Wawancara

Lampiran B: Surat Penelitian

Lampiran C: Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran D: Daftar Riwayat Hidup

Lampiran E: Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi suatu negara memerlukan adanya lembaga-lembaga yang turut berperan terhadap lajunya kegiatan ekonomi dan pola pengaturan, pengelolaan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu, serta dapat dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga – lembaga ekonomi bahu membahu mengelola dan menggerakkan sumber potensi ekonomi agar dimanfaatkan secara optimal. Lembaga ekonomi merupakan lembaga yang bergerak dalam kegiatan dan jasa. Jasa ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satunya adalah lembaga keuangan.

Lembaga keuangan merupakan perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana. Lembaga keuangan terdiri dari dua jenis, yaitu: lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan nonbank. Lembaga keuangan bank bergerak dalam jasa perbankan. Sedangkan lembaga keuangan nonbank bergerak dalam jasa keuangan dan menarik dana secara langsung dari masyarakat, seperti: badan koperasi, asuransi dan lain-lain.

Lembaga keuangan yang bergerak dalam jasa perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang sangat peka dalam perkembangannya saat ini. Sebagai lembaga yang bersifat pelayanan, perbankan sangat tergantung sekali pada sumber daya yang dimilikinya, terutama sumber daya manusia

(SDM) yang mendukungnya. Apalagi pada era globalisasi sekarang, perbankan di Indonesia sangat riskan dalam pengembangan dan penegasan status konsistensi diri. Dunia perbankan seakan-akan sedang diuji eksistensinya sebagai lembaga yang berperan dalam bidang keuangan. Setiap perusahaan perbankan baik milik pemerintah maupun swasta harus selalu siap dan kuat dalam menghadapi gejolak perekonomian nasional. Semua perusahaan perbankan berlomba memperkuat dirinya guna menang dan bertahan dalam persaingan.

Perusahaan perbankan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak perbankan mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Menurut Kotler dan Keller (2008:36) “Pelayanan atau *service* 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”.

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan (Bank) dalam rangka meningkatkan pelayanannya. Misalnya dengan memberikan pelayanan yang paling baik, meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam bidang jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, dan pelayanan yang baik pada akhirnya juga mampu meningkatkan kualitas

pelayanan perusahaan (Bank) dan perusahaan (Bank) dimata nasabahnya terus meningkat.

Bank Indonesia merupakan *Bank Leader* karena satu-satunya bank yang memiliki hak cipta dan hak eksklusif suatu barang (uang) diperoleh melalui peraturan pemerintah. Bank Indonesia adalah Bank Sentral yang bertanggung jawab atas kebijakan moneter di negara. Bank Sentral adalah suatu institusi yang bertanggung jawab untuk menjaga stabilitas harga atau nilai suatu mata uang yang berlaku di negara, yang dalam hal ini dikenal dengan istilah inflasi atau naiknya harga-harga yang dalam arti lain turunnya suatu nilai uang. Bank Sentral menjaga agar tingkat inflasi terkendali dan selalu berada pada nilai yang serendah mungkin atau posisi yang optimal bagi perekonomian, dengan mengontrol keseimbangan jumlah uang dan barang. Apabila jumlah uang yang beredar terlalu banyak maka bank sentral dengan menggunakan instrumen dari otoritas yang dimilikinya.

Kebijakan yang dilaksanakan Bank Indonesia diatur oleh Undang-Undang. Bank Indonesia tidak mengenal prinsip-prinsip marketing. Walaupun Bank Indonesia dikenal sebagai *Bank Leader*, tapi mereka selalu memberikan pelayanan yang baik. Bank Indonesia memiliki kantor perwakilan dalam negeri. Salah satunya, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII yang memiliki divisi sistem pembayaran.

UU No. 23 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah UU No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia (Pasal 1), Sistem Pembayaran adalah sistem

yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Dapat diartikan sebagai rangkaian sub-sistem atau sub komponen yang secara bersama-sama membentuk suatu kesatuan yang diperlukan dalam perpindahan nilai uang (*transfer of value*) dari satu pihak ke pihak lainnya. Para pihak disini bisa perorangan, perusahaan, bank dan sebagainya. Sistem Pembayaran ini berfungsi saat Bank melakukan transaksi Nasional dan Internasional, terlebih jika transaksi dilakukan antar-bank.

Sistem pembayaran yang dimiliki Bank Indonesia berperan aktif dalam kegiatan pembayaran yang dilakukan masyarakat. Hal ini secara tidak langsung menyokong pertumbuhan ekonomi. Sistem Pembayaran diibaratkan saluran darah dalam kegiatan perekonomian, karena kegiatan perekonomian membutuhkan transaksi pembayaran yang lancar, efektif, dan cepat.

Divisi Sistem Pembayaran melakukan kegiatan pelayanan. Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan kas dan penyelenggaraan kliring. Pelayanan kas dilakukan dalam bentuk pengelolaan uang dan penukaran uang tidak layak edar dan penyimpanan kas dari bank umum maupun bank syariah. Sedangkan penyelenggaraan kliring dilakukan untuk membantu proses pelancaran penukaran warkat dan memperlancarkan sistem pembayaran.

Untuk bank yang mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran dengan cara menyelenggarakan kliring sesuai dengan peraturan

dan pelayanan kas. Semua itu tergantung dari bagaimana bank tersebut menerapkan kualitas pelayanannya agar dapat memuaskan dan mempertahankan nasabah. Di pihak lain mungkin saja kualitas pelayanan yang diberikan sudah dirasakan baik oleh bank, tetapi karena tingkat ekspektasi nasabah semakin tinggi, sehingga nasabah merasa pelayanan yang kurang optimal.

Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII terus berupaya mengadakan peningkatan berkesinambungan khususnya dalam hal mutu serta pelayanan prima sesuai yang diharapkan nasabah. Hal ini dilakukan agar para nasabah mendapatkan kepuasan. Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII dituntut untuk menjalin hubungan baik dengan para pengguna jasa atau nasabah melalui peningkatan kualitas jasa yang ditawarkan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat, di antaranya terjadi hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan nasabah. Dalam hal ini yang disebut dengan nasabah pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII adalah bank-bank peserta kliring dan masyarakat umum.

Adapun untuk mendukung upaya kualitas pelayanan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII yaitu dengan penambahan sumber daya manusia, memenuhi keinginan dan kebutuhan dari nasabahnya dan memperpanjang waktu pelayanan. Diharapkan hal tersebut akan memberikan mutu pelayanan yang maksimal. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, bank membutuhkan karyawan yang berkualitas yang

harus ada dalam semua tingkat manajemen yang baik yang berhubungan langsung dengan nasabah maupun tidak.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan observasi dan membuat tugas akhir dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pada Divisi Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang ada dan memperhatikan situasi serta kondisi yang terjadi, maka masalah yang dapat diambil adalah ”Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Divisi Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Divisi Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan di program D III Manajemen Perdagangan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk mendapatkan gelar ahli madya dan penulis dapat menerapkan ilmu dan teori yang telah dipelajari selama penulis kuliah dan mengimplementasikan pada kegiatan yang sesungguhnya, kemudian penulis juga mempunyai peluang untuk mendapatkan pengetahuan baru di bidang pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk menyelesaikan suatu masalah dan juga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyempurnaan perusahaan.

3. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu sumbangan dan tambahan pemikiran bagi perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi pada era globalisasi saat ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil kegiatan penelitian penulis mengenai kualitas pelayanan pada Divisi Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Divisi Sistem Pembayaran terdiri atas penyelenggaraan kliring dan pelayanan kas. Penyelenggaraan kliring terbagi menjadi: Penyelenggara Kliring Nasional (PKN) dan Penyelenggara Kliring Lokal (PKL). Proses kliring tersebut antara lain: adanya cap kliring, penyerahan kliring, penolakan warkat, kliring retur, bilyet saldo, dihentikan dari kliring jika bilyet saldonya tidak mencukupi dan sudah diberikan toleransi tapi tetap juga tidak dapat menyelesaikan bilyet saldo, dan pengunduran diri dari kliring jika peserta tidak sanggup untuk memenuhi syarat-syaratnya. Sedangkan, pelayanan kas diluar kantor terbagi menjadi: pelayanan penukaran uang dan layanan kas titipan bekerjasama dengan beberapa bank umum. Dan pelayanan kas terdiri dari jenis pembayaran tunai dan non tunai. Pembayaran tunai dengan melakukan penukaran uang lusuh, cacat, rusak, serta uang yang dicabut dan ditarik peredarannya. Untuk pembayaran non tunai melalui kartu yang dimiliki masyarakat dan surat-surat berharga yang dimiliki oleh pihak bank.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII didasarkan pada teori SERVQUAL yaitu *Realibity, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*. Sesuai dengan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan Divisi Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII kepada peserta kliring dan masyarakat sudah baik.
3. Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII memiliki kendala terhadap sumber daya manusia dan fasilitas. Sumber daya manusia yang dimiliki Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII kurang memadai karena setiap karyawan mempunyai pekerjaan yang merangkap dan karyawan yang bersangkutan harus memahami dan mengetahui divisi sistem pembayaran secara keseluruhan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai kualitas pelayanan pada divisi sistem pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII, penulis memberikan beberapa saran adalah sebagai berikut:

1. Lebih mengoptimalkan pelayanan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wil. VIII dalam indikator Tangible terhadap pelayanan kepada peserta kliring dan masyarakat umum yang datang melaporkan keluhan ke Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII.

2. Penulis menyarankan ke Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah VIII untuk menambah jumlah pegawai/staf yang berada di bagian Kliring dan membedakan antara pegawai di sistem pembayaran dengan pegawai pelaksana Kliring . Agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai/staf di divisi sistem pembayaran lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Hervira Putri. 2012. “*Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya*”. Tugas Akhir. Padang. Fakultas Ekonomi.
- Elfa Rizki. 2013. “*Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*”. Tugas Akhir. Padang. Fakultas Ekonomi.
- Fandy, Triptono dan Gregorius Chandara. 2011. *Service, Quality, & Satisfiction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Innis Syaniah. 2010. “*Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Bank Pembangunan Daerah Cabang Pembantu Simpang Haru Padang*”. Tugas Akhir. Padang. Fakultas Ekonomi.
- Kiram, Yanuar, dkk.(2011). *Panduan Penulisan Tugas Akhir/Skripsi*. Padang : UNP
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih Bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. Alih Bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2005. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nazir Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nursya’Bani, Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Tim Universitas Negeri Padang. (2011). *Panduan Penulisan Tugas Akhir / Skripsi Universitas Negeri Padang*. Padang : UNP

www.bi.go.id akses tanggal 7 April 2014