



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PENGIRIMAN UANG MELALUI  
TRANSAKSI *REAL TIME GROSS SETTLEMENT*  
(RTGS) PADA BANK MANDIRI CABANG  
CIJANTUNG**



**FERNANDA CLARENIA MAGDALENA**  
**NIM: 2105311112**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**HASIL PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
Diploma III Politeknik

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**2024**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Fernanda Clarensia Magdalena  
NIM : 2105311112  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pengiriman Uang Melalui Transaksi Real Time Gross Settlement (RTGS) Pada Bank Mandiri Cabang Cijantung.

Depok, 02 September 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M.**  
NIP. 196405071992012001

**Restu Jati Saputro, S.Si., M. Sc.**  
NIP. 198801142019031005

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

**Dr., Dra., Iis Mariam, M.Si.**  
NIP. 196501311989032001



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**




**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Fernanda Clarensia Magdalena  
NIM : 2105311112  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pengiriman Uang Melalui Transaksi Real Time Gross Settlement (RTGS) Pada Bank Mandiri Cabang Cijantung.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 02 September 2024  
Waktu : 08.00 WIB

**POLITEKNIK  
NEGERI  
TIM PENGUJI  
JAKARTA**

Ketua sidang : Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih , M.M.   
NIP : 196405071992012001 (.....)  
Penguji I : Wahyudi Utomo , S.Sos., M.Si.   
NIP : 198007112015041001 (.....)  
Penguji II : Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar, M.M.   
NIP : 195908261990032002 (.....)

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pengiriman Uang Melalui Transaksi *Real Time Gross Settlement* (RTGS) Pada Bank Mandiri Cabang Cijantung”. Tugas akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Bisnis Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Atas segala bantuan dan bimbingannya, penulis berterimakasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra., Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Taufik Akbar, S.E, M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M, selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu, pikiran, kesabaran, dan perhatiannya dalam membimbing saya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc., selaku dosen pembimbing teknis yang dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Bapak Yudi Adhi Prabowo, Ibu Adhinda, Mba Heldi Boru Ompusunggu serta Mba Kislew dan Mba Virginia yang telah memberikan saya pengarahan selama praktik kerja lapangan di Bank Mandiri Cijantung.
7. Orang tua yang sudah mendidik dan membesarkan sehingga saya bisa di titik ini, yang tidak pernah lelah memperjuangkan pendidikan anak nya walaupun dalam keadaan ekonomi tidak stabil.
8. Teman-teman pelayanan gereja saya; Fransiska Wiwin Siena dan Vicky Vriderik Vincentius, terima kasih karena kalian saya bisa menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelum-sebelumnya.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Untuk adik saya yang paling bawel dan paling keras kepala, Steffi Anastasia. Terima kasih atas kebawelan yang telah menunjukkan bahwa saya bisa berubah menjadi yang lebih baik lagi, kalau tidak ada adik ku yang paling bawel ini saya masih dibawah tidak kesempurnaan diri saya sendiri.
10. Terakhir kepada seseorang yang pernah bersama saya, terima kasih telah menjadi pengingat untuk saya sehingga saya dapat membuktikan bahwa anda tetap menjadi alasan saya untuk terus berproses menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih telah menjadi bagian menyenangkan dari proses pendewasaan penulis.

Jakarta, 02 September 2024

Fernanda. C. M  
NIM. 2105311112

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Pengertian Prosedur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Pengertian Administrasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Administrasi dalam arti luas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Pengertian Administrasi dalam arti sempit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Fungsi Administrasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Pengiriman Uang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengertian Pengiriman Uang.....	8
2.3.2 Jenis Pengiriman Uang.....	8
2.4 Prosedur Real Time Gross Settlement (RTGS).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Pengertian Transaksi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Sejarah PT. Bank Mandiri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Visi Misi Bank Mandiri.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3 Logo Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Budaya Perusahaan & Tagline Bank Mandiri .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Struktur Organisasi Bank Mandiri Cijantung..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Tugas dan Tanggung Jawab Teller .....	15
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Prosedur Pengiriman Uang melalui Transaksi <i>Real Time Gross Settlement</i> (RTGS). .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Kendala Pengiriman Uang Melalui Transaksi <i>Real Time Gross Settlement</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
(RTGS).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	31
5.1 Kesimpulan.....	31
5.2 Saran.....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	33
<b>LAMPIRAN .....</b>	34

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Bank Mandiri.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank Mandiri Cijantung.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1 Prosedur Transaksi RTGS ( <i>Real Time Gross Settlement</i> ) .....	18
Gambar 4.2 Slip Setoran .....	20
Gambar 4.3 Sistem Transaksi RTGS scara Tunai .....	25
Gambar 4.4 Sistem Transaksi RTGS secara Giro .....	26
Gambar 4.5 Sistem Transaksi RTGS secara Tabungan .....	27



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara Offline & Gform .....	34
Lampiran 2 Jawaban Daftar Pertanyaan Wawancara Offline & Gform .....	35
Lampiran 3 Prosedur Pengiriman Uang melalui Transaksi RTGS.....	36
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara .....	37
Lampiran 5 Slip Validasi Transaksi RTGS.....	38
Lampiran 6 Dokumen Persyaratan: KTP, Buku Tabungan, ATM. ....	39



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan dalam teknologi memang tidak bisa lepas dari transaksi yang selalu melekat dengan kegiatan masyarakat, khususnya menggunakan sistem pengiriman uang, masyarakat sangat menginginkan kegiatan transaksi yang serba cepat serta efisien. Dengan perkembangan teknologi serta meningkatnya nilai Transaksi dan risikonya, kebutuhan akan sistem pengiriman uang yang aman dan lancar menjadi sangat penting atau tidak dapat diabaikan. Kemudahan untuk pengiriman uang ini terjadi karena adanya layanan dari lembaga yang bergerak pada bidang keuangan Bank atau lembaga keuangan lainnya.

Untuk tujuan mengurus serta menjaga lancarnya sistem pembayaran, Bank Indonesia pun mempunyai kewenangan dalam pelaksanaan, pemberian izin sistem pembayaran, misalnya sistem transfer dana dari mulai yang sifatnya *real time* (RTGS), sistem kliring (SKN), hingga BI – *Fast*. Adanya kemajuan yang makin berkembang pada teknologi informasi, transaksi kini mengalami perubahan yaitu kini mulai menggunakan Transaksi pengiriman uang berbasis elektronik seperti RTGS (*Real Time Gross Settlement*).

RTGS (*Real Time Gross Settlement*) sendiri ialah sistem pembayaran elektronik yang dipergunakan agar pelanggan bisa mengirim dananya secara langsung dalam waktu yang singkat antara bank yang terlibat. Pengiriman uang menjadi komponen penting dalam setiap transaksi. Sementara itu pengiriman uang dalam bank dalam perbankan adalah proses mengirimkan dana dari suatu rekening bank menuju rekening bank lainnya.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengiriman uang ini untuk membayar tagihan ataupun faktur dan dikirim melalui sistem pembayaran elektronik. Pengiriman uang juga melibatkan pengelolaan risiko serta pemrosesan transaksi. Setiap Bank umumnya menggunakan RTGS sebagai wahana mengirimkan dana yang jumlahnya besar. Hal ini tak terkecuali digunakan oleh salah satu Bank terbesar di Indonesia, yakni Bank Mandiri, yang juga menggunakannya dalam transaksi uang yang jumlahnya besar antar Bank secara langsung dan dalam waktu yang singkat, biasanya dalam hitungan jam tergantung dengan ketentuan waktu operasional Bank. Dengan adanya sistem RTGS ini masyarakat akan mudah untuk bertransaksi dengan dana yang bernilai besar dan bersifat segera.

Di dalam sistem RTGS, transaksi akan di proses dan diselesaikan dalam waktu nyata. Dana akan ditransfer langsung dari akun bank pengirim ke akun bank penerima. Setelah transaksi selesai, pengirim ataupun penerima akan menerima konfirmasi bahwa transaksi telah berhasil melalui email, atau melalui laporan transaksi dari bank. Mengacu pada pemaparan latar belakang yang sudah ditulis penulis, penulis mempunyai ketertarikan membuat laporan dengan judul **“PROSEDUR PENGIRIMAN UANG MELALUI TRANSAKSI *REAL TIME GROSS SETTLEMENT* (RTGS) PADA BANK MANDIRI CABANG CIJANTUNG”**.

### 1.2 Ruang Lingkup

- a. Bagaimana Prosedur Pengiriman Uang melalui Transaksi *Real Time Gross Settlement* (RTGS).
- b. Apa saja Kendala-kendala yang terjadi dalam Pengiriman Uang melalui Transaksi *Real Time Gross Settlement* (RTGS).



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 1.3 Tujuan Penulisan

- a. Menjelaskan Prosedur Pengiriman Uang melalui Transaksi *Real Time Gross Settlement* (RTGS).
- b. Menjelaskan Kendala-kendala yang terjadi dalam Pengiriman Uang melalui Transaksi *Real Time Gross Settlement* (RTGS).

### 1.4 Manfaat Penulisan

- a. Bagi Penulis, dapat menerapkan teori-teori mata kuliah administrasi yang didapatkan selama perkuliahan dan juga membandingkan secara langsung dengan yang dialami oleh penulis selama di Kantor Bank Mandiri Cabang Cijantung.
- b. Bagi Bank Mandiri, sebagai saran dan masukan yang positif bagi perusahaan serta sebagai bahan evaluasi terhadap tahap-tahap dalam prosedur Pengiriman Uang.
- c. Bagi Ilmu Pengetahuan, sebagai bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan terutama bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta program studi Diploma III Administrasi Bisnis.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

- a. Wawancara  
Melakukan proses diskusi secara langsung dengan Head Teller & Teller di Bank Mandiri Cabang Cijantung untuk menunjang penulisan laporan akhir penulis. Daftar Wawancara dan Jawaban dapat dilihat pada Lampiran 1 dan 2.
- b. Dokumentasi  
Penulis mengumpulkan data berupa dokumentasi melalui proses pekerjaan dan kegiatan yang penulis lakukan yang berkaitan dengan RTGS (*Real Time Gross Settlement*) di Bank Mandiri Cabang Cijantung. Dokumentasi berupa slip pembayaran transaksi RTGS (*Real Time Gross Settlement*)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang disampaikan mengenai Prosedur Pengiriman Uang Melalui Transaksi *Real Time Gross Settlement* (RTGS) maka penulis menarik simpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur Pengiriman Uang melalui Transaksi Real Time Gross Settlement (RTG) sebagai berikut: Mengisi slip, Pengecekan Slip, Penginputan Transaksi ke dalam komputer oleh Teller, Branch Operational Manager memberi otorisasi terhadap Transaksi, BI melakukan settlement (penyelesaian) Transaksi, Bank Penerima akan memindahkan dana ke rekening tujuan, Nasabah akan menerima dana sekitar 1–2 jam.
- b. Adapun Kendala RTGS sebagai berikut: Ketidakteelitian mengisi slip yaitu kesalahan penulisan nomor rekening yang kelebihan/kekurangan sehingga Teller akan mengalami kesalahan input data yang akan dimasukkan ke dalam sistem, Penundaan/kegagalan dalam proses Transaksi *Real Time Gross Settlement* (RTGS) dikarenakan gangguan teknis sistem seperti server jaringan tidak stabil, dan Mesin kalkulator telstruk (memudahkan Teller mencetak bukti pembayaran Transaksi) dan mesin untuk menghitung uang yang ada di Bank Mandiri Cijantung sudah tidak berfungsi dengan baik.



## 5.2 Saran

Untuk mengatasi beberapa kendala yang mungkin terjadi pada Prosedur *Real Time Gross Settlement* (RTGS) Bank, berikut ada beberapa saran yang dapat meningkatkan Transaksi *Real Timer Gross Settlement* (RTGS):

- a. Karena ketidak telitian nasabah dalam mengisi slip Transaksi seperti salah penulisan nomor rekening yang kelebihan/kekurangan, maka nasabah harus mengisi ulang slip dan teller harus memperhatikan nasabah untuk pengisian slip.
- b. Selanjutnya apabila Teller sedang menginput data dan terjadi gangguan pada jaringan maka seharusnya pihak Bank mengupgrade komputer maka jaringan yang ada pada komputer baru bisa di perbaharui lebih baik lagi.
- c. Solusi untuk mesin yang sudah tidak berfungsi dengan baik adalah sebaiknya pihak Bank mengganti mesin-mesin tersebut setiap satu atau dua tahun sekali. Jika pihak Bank Mandiri Cijantung mengganti mesin-mesin tersebut maka akan meningkatkan kualitas kinerja Teller dalam melayani nasabah

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR PUSTAKA

- Afiyah, S., Irawati dkk. (2024). *Buku Ajar Reformasi Administrasi Publik*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Febriani, N., Dewi, A. W. W. (2019). *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Malang: UB Press.
- Hamali, Y. A. (2019). *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen Strategi Mengelola Kelangsungan Hidup Organisasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Hariani, P. P. (2022). *Mengenal Dasar-dasar Perbankan*. Medan: Umsu Press.
- Herawati, Agusfina, M., Veronica, R dkk. (2023). *Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Indonesia, B. P. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/6/PBI/2016. *Sistem Bank Indonesia Real Time Gross Settlement*.
- Kacaribu, H. A. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mahtumah, B. (2021). *Administrasi Transaksi SMK/MAK Kelas XII*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pangaribuan, H. (2022). *Buku Ajar: Pengantar Akuntansi*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Rahmadi, Rangkuti, A. A dkk. (2024). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Restanti, D. Y. (2024). *Administrasi Perkantoran*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Rusdiana. (2021). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Sunan Gunung Djati.
- Solehudin, Zulkifli dkk. (2023). *Konsep Dasar Kewirausahaan Digital*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Sutirman, D. (2020). *Administrasi Kearsipan Di Era Teknologi Informasi* (S. Amalia (ed.); Pertama). Yogyakarta: UNY Press.
- Suryani, I. E, Ermaini dkk. (2023). *Manajemen Keuangan*. Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka.
- Syamsir dan Saputra, N. (2020). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: CV. Eureka Media Aksara.
- Yani Dwi Restanti. (2024). *Administrasi Perkantoran*. Malang: Media Nusa Creative.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara Offline & Gform

1. Apa itu Transaksi RTGS?
2. Berapa nominal untuk mentransfer Transaksi RTGS?
3. Berapa lama nasabah akan menerima dana tersebut?
4. Bagaimana mekanisme pengiriman uang/transfer melalui RTGS?
5. Apa saja kendala ketika menggunakan Transaksi RTGS?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







## Lampiran 2 Jawaban Daftar Pertanyaan Wawancara Offline & Gform

### © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### Pertanyaan buat Tugas Akhir

Apa itu Transaksi RTGS? \*

Rtgs itu sistem transfer dana dalam jumlah yang besar dan pengirimannya bersifat segera

Berapa nominal untuk mentransfer Transaksi RTGS? \*

nominal nya itu Rp100.000.000 ke atas - tak terbatas

Berapa lama nasabah akan menerima dana tersebut? \*

1 - 2 jam

Bagaimana mekanisme pengiriman uang/transfer melalui RTGS? \*

mekanisme rtgs ...

↑ Add file

Apa saja kendala ketika menggunakan Transaksi RTGS? \*

Ketidaktelitian pengisian slip yang dilakukan nasabah sehingga Teller yang mau nginput data ngalamin kesalahan juga, penundaan Transaksi RTGS karena teknis sistem yang mengalami gangguan jaringan jadi tidak bisa melakukan Transaksi RTGS, Mesin kalkulator telstruk (memudahkan Teller mencetak bukti pembayaran Transaksi) dan mesin untuk menghitung uang yang ada di Bank Mandiri Cijantung sudah tidak berfungsi dengan baik

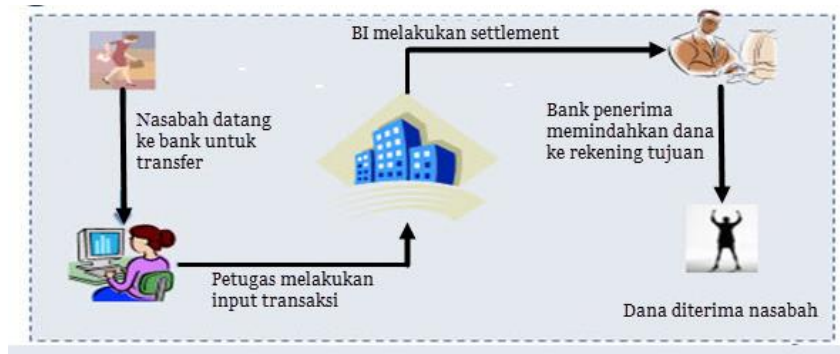
Sumber: Bank Mandiri Cijantung, 2024.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



### Lampiran 3

#### Prosedur Pengiriman Uang melalui Transaksi RTGS



Sumber: Bank Mandiri Cijantung, 2024.

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

## Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

### © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



### Lampiran 5 Slip Validasi Transaksi RTGS

Sumber: Bank Mandiri Cijantung, 2024.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

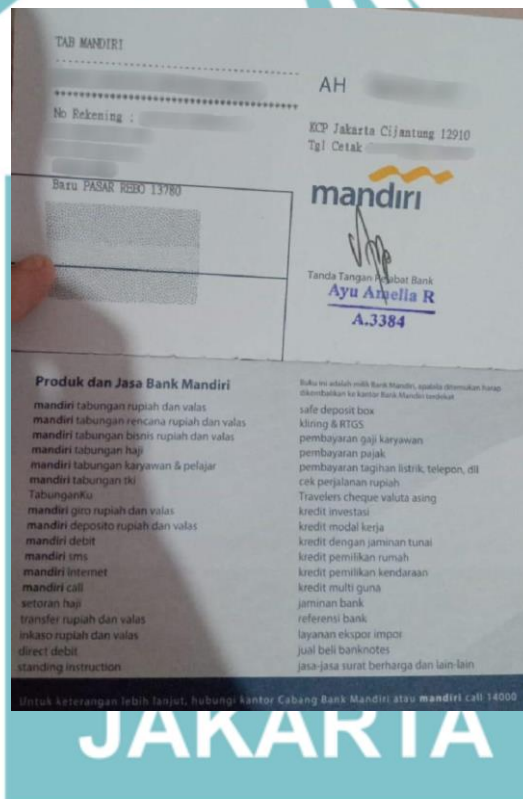
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 6 Dokumen Persyaratan: KTP, Buku Tabungan, ATM.



Sumber: Bank Mandiri

Cijantung, 2024.

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta