

ANALISIS PROSEDUR PEMBAYARAN BERBAGAI TAGIHAN PUBLIK MELALUI SARANA *BILL PAYMENT* PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) CABANG BONE

Hesti Tamara^{1*}, Syafridayani², Mustadir³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAPI, Bone, Indonesia

E-mail: hestitamara20@gmail.com^{1*}, Syafridayaniria@gmail.com², mustadir232425@gmail.com³

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel

Received: 23/07/2023

Revised: 23/08/2023

Accepted: 01/09/2023

Keywords: Public Bills; Bill Payment

Kata Kunci: Tagihan Publik; Bill Payment

ABSTRACT

PT. Bank Mandiri (Persero) is one of the banks that has implemented a breakthrough, namely the implementation of the bill payment system. Efforts to realize better implementation of public services require a service system change strategy. One of the efforts that must be made is to improve service systems and procedures and customer satisfaction. It is hoped that improvements to these systems and procedures will be a means of improving the performance of public services, so far it is considered that they are still not optimal. The aim of this research is to find out the procedures for paying various public bills through bill payment facilities at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. The type of research used is descriptive qualitative research. Qualitative methods are based more on phenomenology which prioritizes appreciation. The types of public bills referred to in this research include BPJS health, land and building tax (PBB), PDAM water bills, higher education payment contributions (SPP), Telkomsel postpaid cellular cards and PLN postpaid electricity. From the results of this research, payment of various bills can be done in several ways, including (a) through a teller at the PT branch/unit office. Bank Mandiri throughout Indonesia (b) via ATM machines at Bank Mandiri (c) via Auto Debit PT. Bank Mandiri which directly makes withdrawals from customer accounts according to the bill and tax amount (d) via PT internet banking. Mandiri Bank.

ABSTRAK

PT. Bank Mandiri (Persero) merupakan salah satu perbankan yang menerapkan Terobosan yakni penerapan sistem Bill payment. Upaya mewujudkan pelaksanaan pelayanan public yang lebih baik dibutuhkan strategi perubahan sistem pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan adalah memperbaiki sistem dan prosedur layanan dan kepuasan pelanggan. Perbaikan sistem dan prosedur tersebut diharapkan bisa menjadi sarana untuk memperbaiki kinerja pelayanan public sejauh ini dinilai masih belum maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pembayaran berbagai tagihan public melalui sarana bill payment pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jenis

penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode kualitatif lebih berdasarkan pada fenomenologis yang mengutamakan penghayatan. Jenis tagihan publik yang dimaksud dalam penelitian ini seperti BPJS kesehatan, pajak bumi dan bangunan (PBB), tagihan air PDAM, sumbangan pembayaran pendidikan (SPP) perguruan Tinggi, kartu seluler pasca bayar Telkomsel dan Listerik pasca bayar PLN. Dari hasil penelitian ini bahwa pembayaran berbagai tagihan tersebut dapat dilakukan melalui beberapa cara diantaranya (a) melalui Teller di kantor cabang/unit PT. Bank Mandiri di seluruh Indonesia (b) melalui mesin ATM di Bank Mandiri (c) melalui Auto Debet PT. Bank Mandiri yang langsung melakukan penarikan dari rekening nasabah sesuai jumlah tagihan dan pajak (d) melalui internet Banking PT. Bank Mandiri.

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya zaman disertai dengan kemajuan teknologi membuat bank tidak lagi dikenal sebagai tempat untuk meminjam dan menyimpan uang saja. Namun kini bank juga menyediakan jasa lainnya berupa asuransi, tabungan haji, serta memfasilitasi pembayaran berbagai tagihan publik.

Salah satu bank yang menyediakan sarana-sarana tersebut adalah PT. Bank Mandiri (Persero). PT. Bank Mandiri (Persero) merupakan lembaga keuangan yang berada di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Demi memaksimalkan fungsinya sebagai lembaga keuangan dalam hal melayani kebutuhan masyarakat dan negara, kini kantor cabang PT. Bank Mandiri (Persero) sudah hadir di hampir seluruh wilayah Indonesia.

Usaha melayani kebutuhan masyarakat, PT. Bank Mandiri (Persero) menghadirkan suatu sarana pembayaran tagihan publik yaitu Bill Payment. Sarana Bill Payment merupakan hasil kerja sama antara Bank Mandiri dengan berbagai perusahaan/lembaga yang menyediakan kebutuhan publik. Sarana ini memungkinkan publik melakukan pembayaran berbagai tagihan kapanpun dan dimanapun. Tagihan-tagihan tersebut berasal dari penggunaan kebutuhan publik dari perusahaan/badan penyedia kebutuhan publik. Kebutuhan publik merupakan berbagai kebutuhan yang selalu digunakan setiap harinya oleh masyarakat pada umumnya. Umumnya kebutuhan tersebut disediakan oleh perusahaan negara yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan-kebutuhan yang disediakan dapat berupa air, listrik, telpon, dll. Penggunaan kebutuhan-kebutuhan tersebut akhirnya memunculkan kewajiban berupa tagihan. Bill Payment dari PT. Bank Mandiri (Persero) memungkinkan kita untuk dapat membayar berbagai tagihan dimanapun dan kapanpun.

Sarana Bill Payment mendukung kemudahan nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan dengan pemanfaatan jaringan internet di

ATM dan Smartphone. Namun PT. Bank Mandiri (Persero) juga juga memberikan pelayanan pembayaran secara manual untuk mensiasati nasabah yang tidak memiliki smartphone, rekening Mandiri dan tidak terlalu mahir menggunakan internet.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Prosedur

Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah (Yuliani, Beddu and Fadjriyah, 2022). Prosedur merupakan urutan-urutan pekerjaan administratif yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi perusahaan yang berulang-ulang (Salamah and Nurjaman, 2023). Dengan adanya prosedur suatu pekerjaan akan lebih sistematis, terstruktur, dan mudah terselesaikan.

Dari beberapa definisi di atas dapat diketahui bahwa prosedur adalah suatu proses yang dirancang untuk mempermudah suatu aktivitas untuk memperoleh tujuan tertentu.

B. Pengertian Bill Payment

Sarana Bill Payment merupakan sebuah sistem yang mencakup seperangkat aturan dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi (Atmaja and Paulus, 2022). Kegiatan ekonomi yang dimaksud adalah penggunaan barang/jasa kebutuhan publik yang disediakan oleh perusahaan/instansi penyedia kebutuhan publik.

C. Pengertian Tagihan

Tagihan adalah sejumlah kewajiban yang harus dibayarkan oleh pelanggan atas seluruh penggunaan atau pemakaian jasa dan fasilitas tertentu (biasanya dalam kurun waktu 1 bulan),

termasuk juga jumlah denda, bunga, biaya administrasi serta biaya lain (apabila ada). Tagihan adalah kewajiban yang harus dibayarkan oleh pelanggan atas seluruh penggunaan atau pemakaian jasa dan fasilitas tertentu, termasuk juga jumlah denda, bunga, biaya administrasi, serta biaya lainnya (Sitorus and Sipayung, 2021). Secara umum, pengertian tagihan adalah dokumen yang memuat hak penagih baik berupa uang atau yang lainnya yang harus dilunasi atau dibayarkan oleh pihak tertagih. Tagihan ini timbul atas suatu fasilitas, benda, atau hal lainnya yang digunakan oleh pihak tertagih. Tagihan berisi rincian fasilitas atau barang yang telah dinikmati pihak tertagih dan besarnya yang harus dibayar.

D. Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak (Sanda, Sari and Prisnawati, 2023). Usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, metode kualitatif lebih berdasarkan pada fenomenologis yang mengutamakan penghayatan. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif penelitian itu sendiri.

B. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone yang berlokasi di Jalan MH. Thamrin No. 10 Kelurahan Manurunge Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui prosedur pembayaran berbagai tagihan publik melalui sarana Bill Payment.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data Kuantitatif yaitu data atau informasi yang berupa angka-angka yang dapat dihitung secara matematik dan data lainnya yang dapat menunjang pembahasan ini.

- 2) Data kualitatif yaitu data yang berupa bukan angka-angka. Data ini biasanya berisi analisa kondisi saat ini pada organisasi sehingga membantu peneliti dalam menentukan permasalahan. Contoh data kualitatif seperti data wawancara, data observasi, catatan-catatan dari permasalahan yang pernah dihadapi, dan lain-lain.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data Primer adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan secara langsung yaitu dengan melakukan wawancara dengan informan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone.
- 2) Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.

D. Defenisi Operasional

Bill payment adalah proses pembayaran tagihan yang erat kaitannya dengan transaksi. Bill payment adalah sarana pembayaran tagihan yang dilakukan setiap bulannya. Adapun pembayaran tagihan yang dimaksud dalam penelitian ini diantaranya yaitu BPJS Kesehatan, Pajak Bumi dan Bangunan, tagihan Air (PDAM), Kartu seluler, Sumbangan Pembayaran Pendidikan (SPP), Tagihan Kartu Prabayar Telkomsel, Pasca bayar PLN. Untuk melakukan pembayarannya pun, ada berbagai metode yang bisa anda pilih. Mulai dari fasilitas ATM, teller bank, internet Banking dan Auto Debet.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan beberapa metode untuk memperoleh dan mengumpulkan data sebagai penunjang penyelesaian penelitian ini yaitu :

- 1) Observasi
Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung pada masyarakat dilokasi penelitian tentang kontribusi pendapatan bagi hasil. Informasi yang didapat dalam observasi adalah pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian, atau peristiwa pada lokasi penelitian, observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistik pelaku dan kejadian, menjawab pertanyaan, maupun membantu mengerti perilaku manusia (Noor, 2001:140).

- 2) Wawancara
Wawancara Metode digunakan sebagai teknik pengumpulan data oleh peneliti untuk mendapatkan informasi guna melengkapi data yang diperoleh dari metode dokumentasi.
- 3) Dokumentasi
Peneliti untuk mengetahui data tentang jumlah nasabah dan jumlah kolektibilitas pinjaman dan outstanding dalam kriteria Non Performing Loan (NPL) pada PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone.
- 4) Studi Pustaka
Peneliti ini juga melakukan pencarian data melalui sumber-sumber tertulis untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian ini. Menurut penjelasan Rosady Ruslan, Studi pustaka merupakan : “Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan materi data atau informasi melalui jurnal ilmiah, buku-buku referensi, dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan”. (Rosady Ruslan Metode penelitian public relations dan komunikasi 2003:21)
- 5) Studi Literatur
Dalam studi literatur ini penulis menganut sistem kepastakaan terbuka dimana dengan mengumpulkan data atau keterangan melalui bahan bacaan mengenai masalah-masalah yang diteliti.
- 6) Penelusuran Data Online / Internet Searching
Internet searching merupakan teknik pengumpulan data melalui bantuan teknologi yang berupa alat / mesin pencari di internet dimana segala informasi dari berbagai era tersedia di dalamnya. Internet searching sangat memudahkan dalam rangka membantu peneliti menemukan suatu file/data dimana kecepatan, kelengkapan dan ketersediaan data dari berbagai tahun tersedia. Mencari data di internet bisa dilakukan dengan cara searching, browsing, surfing ataupun downloading.

F. Teknik Analisis Data

- 1) Reduksi Data (Data Reduction)
Istilah reduksi data dalam penelitian kualitatif dapat disejajarkan maknanya dengan istilah pengelolaan data (mulai dari editing, koding, hingga tabulasi data) dalam penelitian kuantitatif. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Menurut Miles dan Huberman, reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Lanjutnya,

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Langkah reduksi data dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

- 2) Penyajian Data (Data Display)
Penyajian data adalah proses pengorganisasian data hasil reduksi ke dalam suatu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara lebih utuh. Miles dan Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya agar data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan dalam menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
- 3) Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)
Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan itu merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Jenis Tagihan yang dapat dibayarkan melalui Sarana *Bill Payment*.

a. BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama Jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014. Semakin banyaknya pengguna BPJS maka pertambahan jumlah fasilitas pembayaran iuran BPJS juga sangat dibutuhkan. Untuk itu Bill payment hadir sebagai salah satu bentuk kerja sama PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone. Dengan BPJS Kesehatan untuk memfasilitasi sarana pembayaran iuran peserta BPJS Kesehatan sekaligus memberikan kemudahan masyarakat khususnya iuran BPJS sebagaimana hasil wawancara dengan informan Munira

tentang Bill payment bahwa :

Dalam transaksi pembayaran bpjs kesehatan cukup memudahkan dikarenakan tidak perlu lagi ke bank untuk antri jadi tidak membuang banyak waktu dan tidak perlu melakukan antrian lagi cukup ke ATM terdekat untuk menyelesaikan pembayaran prosedurnya pun sangat mudah.

Berdasarkan hasil wawancara informan dalam menggunakan Bill payment dalam pembayaran salah satu tagihan publik yaitu iuran BPJS sangat memudahkan sehingga sangat membantu proses pembayaran.

b. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan kedudukan social ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya (Mustafa, 2023). Identitas yang dibutuhkan untuk melakukan pembayaran PBB diantaranya: Nomor Pokok Wajib Pajak, Tahun Pajak dan ID Costumer.

c. Tagihan Air PDAM

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Untuk memberikan kemudahan pada masyarakat yang pada umumnya menggunakan jasa Perusahaan Daerah Air Minum untuk pengadaan air bersih di pemukiman, maka PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone. menjalin kerja sama dalam bentuk kemudahan pembayaran tagihan.

d. Sumbangan Pembayaran Pendidikan (SPP) Perguruan Tinggi

Sumbangan Pembayaran Pendidikan (SPP) adalah sumbangan berupa dana untuk pembinaan pendidikan yang berada dalam suatu instansi pendidikan. Dalam hal ini PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone. telah bekerja sama dengan beberpa universitas/Sekolah Tinggi untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa/i untuk melakukan pembayaran uang kuliah/SPP. Beberapa Universitas Negri/Swasta yang bekerja sama dengan PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone.

e. Kartu Seluler Pascabayar Telkomsel

Kartu seluler pascabayar adalah kartu yang pembayaran tagihan atau beban atas penggunaannya dilakukan setelah pelanggan atau pengguna menggunakan jasa yang telah di

sediakan. Salah satu perusahaan yang menyediakan fasilitas kartu seluler pascabayar ini adalah PT Telkomsel. Demi memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelangganya, PT Telkomsel melakukan kerjasama dengan PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone. untuk memfasilitasi pelanggan dengan berbagai sarana pembayaran yang dimilikinya

f. Sumbangan Pembayaran Pendidikan (SPP) Perguruan Tinggi

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya adalah PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Bill payment menjadi salah satu bentuk kerja sama PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone. dengan Perusahaan Listrik Negara untuk memberikan akses dan kemudahan bagi pelanggan PLN dalam hal melakukan pembayaran listrik pasca bayar. Pembayaran tagihan listrik PLN melalui sarana Bill payment dapat dilakukan melalui Teller dan ATM Mandiri.

Pernyataan salah satu Admin Bank Ibu Anisa terkait jenis tagihan yang dibayarkan melalui Bill payment bahwa tagihan-tagihan publik seperti iuran BPJS, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Air PDAM, SPP Perguruan Tinggi, Tagihan Pasca Bayar Telkomsel, Pembayaran tagihan listrik semuanya itu memudahkan dengan menggunakan Bill payment dan diberikan kemudahan melalui pembayaran tersebut.

2. Sarana Pembayaran Bill Payment

a. Teller

Teller merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya (Nafi'udin et al., 2023). Tugas seorang teller secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

b. ATM

ATM adalah alat telekomunikasi berbasis komputer yang menyediakan tempat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa membutuhkan seorang teller bank. ATM memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti penarikan, setor tunai, transfer dan pembayaran berbagai tagihan (Putri

Sendjaja, Peleng Roreng and Pasanda, 2024).

c. Internet Banking

Penggunaan melalui Internet Banking memberikan berbagai macam layanan seperti membayar bermacam tagihan dan fasilitas lain di disediakan melalui Livin sehingga memberikan kemudahan sebagaimana pernyataan salah seorang informan Ibu Dilla menggunakan e-payment berupa mobile banking untuk memudahkan dalam melakukan pembayaran transaksi pembayaran belanja.

"Untuk belanja di Shopee biasanya saya menggunakan mobile banking karena kadang saya tidak memegang uang cash atau biasanya saya malas ke atm, jadi lebih suka menggunakan transfer ketika melakukan pembelian di Shopee".

d. Auto Debet

Auto Debet adalah pembayaran elektronik yang dibuat langsung dari rekening bank pada tanggal yang telah ditentukan. Auto Debet memungkinkan pihak bank untuk menarik sejumlah dana dari rekening nasabah untuk pembayaran berbagai tagihan. Tentunya pihak bank melakukan penarikan dana ini sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat nasabah dengan pihak bank.

Saat ini di PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone. tidak semua jenis tagihan dapat dibayarkan melalui ke empat sarana tersebut. Ada beberapa tagihan yang baru dapat dibayar melalui tiga, dua bahkan melalui satu sarana saja. Namun, saat ini PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone terus melakukan usaha pengembangan agar pembayaran semua jenis tagihan dapat didukung dengan semua sarana yang telah disediakan.

Sarana-sarana dalam pembayaran melalui Bill payment tersebut bisa dilakukan diberbagai tempat sebagaimana pernyataan Ibu Anisa bahwa:

"Kalau sarana yang kami sediakan dalam penggunaan *Bill payment* banyak demi memberikan layanan dan kemudahan terbaik bagi masyarakat seperti bisa melalui Teller, ATM, Internet Banking, dan Auto Debet".

Kemudian dilanjutkan kembali bahwa:

"Prosedur dan mekanisme pembayarannya pun sudah dituangkan dalam sebuah standar yang dibukukan oleh pihak mandiri sebagai pedoman dalam penggunaan *Bill payment*."

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada bab-

bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran-saran sebagai berikut:

1. Tagihan publik adalah kewajiban yang harus dibayarkan oleh publik sebagai pengguna atas barang/jasa yang disediakan oleh badan, perusahaan maupun lembaga milik pemerintah maupun swasta.
2. Bill payment adalah sarana pembayaran tagihan publik yang merupakan hasil kerjasama antara PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone dengan berbagai perusahaan, lembaga dan instansi yang menyediakan kebutuhan publik.
3. Pembayaran tagihan publik yang dapat dibayarkan melalui sarana Bill payment diantaranya:
 - a) Pembayaran Tagihan jaminan kesehatan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).
 - b) Pembayaran tagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) bagi wajib pajak untuk negara melalui Direktorat Jendral Perpajakan
 - c) Pembayaran Tagihan air bagi pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).
 - d) Pembayaran Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) mahasiswa di universitas/Sekolah Tinggi yang bekerja sama dengan PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone seperti: IAIN Watampone, UNCAPI, dan beberapa Perguruan Tinggi negeri/swasta lainnya.
 - e) Pembayaran tagihan kartu pasca bayar bagi pelanggan PT Telkomsel.
 - f) Pembayaran tagihan listrik pascabayar bagi pelanggan Perusahaan Listrik Negara (PLN).
4. Pembayaran berbagai tagihan tersebut dapat dilakukan melalui beberapa cara diantaranya:
 - a) Melalui Teller di kantor Cabang/Unit PT. Bank Mandiri (Persero) di seluruh Indonesia.
 - b) Melalui mesin ATM PT. Bank Mandiri (Persero).
 - c) Melalui Auto Debet PT. Bank Mandiri (Persero) yang langsung melakukan penarikan dari rekening nasabah sesuai jumlah tagihan dan pajak.
 - d) Melalui Internet Banking PT. Bank Mandiri (Persero).

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan terhadap kedua permasalahan diatas yaitu:

1. Sebaiknya PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone. membuat Standar Operasional Prosedur dalam bentuk tertulis maupun flowchart mengenai prosedur pembayaran tagihan melalui Bill payment untuk memudahkan pelanggan atau nasabah.
2. Meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia

(SDM) dalam hal pelayanan terhadap nasabah.

Semoga saran ini nantinya dapat bermanfaat bagi PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Bone. dan bagi penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, Y.S. and Paulus, D.H. (2022) 'Partisipasi Bank Indonesia Dalam Pengaturan Digitalisasi Sistem Pembayaran Indonesia', *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), pp. 271–286.
- Mustafa, I. (2023) 'STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KELURAHAN WURING DALAM MENINGKATKAN KESADARAN WAJIB PAJAK BUMI BANGUNAN Studi Deskriptif Kualitatif Pada Pemerintah Kelurahan Wuring Kecamatan Alok Barat Kabupaten Sikka', 6(2), pp. 17–34.
- Nafi'udin, M.F. *et al.* (2023) 'Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Assistant (Sa) Di Bank Jatim Syariah Kc Malang', *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(1), pp. 22–33.
- Putri Sendjaja, S., Peleng Roreng, P. and Pasanda, E. (2024) 'ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM PROSES TRANSAKSI ATM PADA BANK BRI UNIT RANTELEMO Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia Paulus Makassar ANALYSIS OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM IN ATM TRANSACTION', 1(1).
- Salamah, A. and Nurjaman, K. (2023) 'Prosedur Dan Alur Invoice Pada Pt. Ussi Kota Bandung', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), pp. 6–13.
- Sanda, A.G., Sari, D.P. and Prisnawati, P. (2023) 'Implementasi Green Banking Terhadap Perbankan', *Seminar Nasional & Call Of Paper Hubisintek*, pp. 61–68.
- Sitorus, M. and Sipayung, D.T. (2021) 'Sistem Informasi Transaksi Pembayaran Tagihan Air Di PDAM', *Melin Sitorus I BIMASATI*, 1(1), pp. 15–21.
- Yuliani, N.F., Beddu, M. and Fadjriyah, S. (2022) 'Prosedur Perjalanan Dinas Karyawan Pada PT. Astra Internasional Tbk-Honda', *Jurnal Kewirausahaan*, 9(1), pp. 11–17.