

ABSTRAK

Ryna Hadya Naziha, 2020, Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Kliring pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah.

Dewasa ini semakin berkembangnya perdagangan dan ekonomi serta dunia usaha masyarakat menyebabkan semua orang menginginkan segala sesuatu dapat berjalan dengan cepat, efisiensi, dan aman. Untuk itu Masyarakat menginginkan transaksi keuangan seperti pembayaran dilakukan dengan cepat dan aman. Hal ini menyebabkan pembayaran tidak hanya dengan uang kartal, namun dengan uang giral. Pembayaran dengan uang giral yaitu pembayaran yang menggunakan cek, bilyet, giro, bukti pengiriman uang, wesel dan warkat debit yang menyebabkan pembayaran uang giral membutuhkan perantara bank. Salah satu layanan jasa pembayaran uang giral adalah kliring.

Kliring adalah pertukaran warkat atau Data Keuangan Elektronik (DKE) antar peserta kliring atas nama bank peserta maupun atas nama nasabah peserta yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu. Pada awalnya penyelenggara kliring dilakukan dengan cara manual. Dengan sistem mengumpulkan warkat warkat lalu mengirimnya ke bank indonesia dan dapat memakan waktu tiga sampai empat hari kerja. Namun dewasa ini sistem ini dirasa sudah tidak efektif dan efisien bagi para nasabah pebisnis yang menginginkan proses cepat tepat dan aman. Sehingga pada perkembangan masa sekarang sistem kliring sudah diberlakukan sistem online atau otomasi. Semua bank baik BUMN maupun SWASTA menggunakan sistem ini tidak terkecuali bank Muamalat indonesia. Dalam sistem kliring nasional indonesia (SKNBI) jam operasional seluruh kegiatan kliring debit dan kliring kredit, yaitu kliring penyerahan dan pengembalian diselesaikan pada hari yang sama. Namun pada BMI KC Tasikmalaya hal tersebut tidak berlaku karena proses penyelesaian kliring memakan waktu 2 bahkan sampai 3 hari kerja.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Kliring Pada Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode campuran (*mix method*) yaitu penggabungan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif.

Untuk mengukur kualitas pelayanan sistem kliring di Bank Muamalat Cabang Tasikmalaya menggunakan kehandalan (*reability*), Daya tanggap (*responsive*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empaty*), penampilan fisik (*tangibles*). Dan untuk mengukur loyalitas nasabah peneliti menggunakan *number of referral-word of mouth* (WOM), *decision to purchase again* dan *decision to purchase different products*.

Kata kunci: Kliring, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Ryna Hadya Naziha, 2020, Analysis of the Quality of Clearing System Services at Bank Muamalat Indonesia, Tasikmalaya Branch and Its Impact on Customer Loyalty.

Nowadays the development of trade and economy and the business community cause everyone to want things to run quickly, efficiently and safely. For this reason, the public wants financial transactions such as payments to be made quickly and safely. This results in payments not only with currency, but with demand deposits. Payment with demand deposits is payment using checks, billboards, demand deposits, proof of remittance, money orders and debit instruments that cause demand deposits require bank intermediaries. One of the demand deposit services is clearing.

Clearing is script exchange. clearing is the exchange of scripts or Electronic Financial Data (EFD) between clearing participants on behalf of participating banks or on behalf of participating customers, the calculation of which is completed at a certain time. With a system of collecting scrip and sending it to an Indonesian bank and can take three to four working days. But today this system is deemed ineffective and inefficient for business customers who want a fast, precise and safe process. So that in the current development of the clearing system an effective or efficient online or automation system has been put in place. All banks, both BUMN and PRIVATE, use this system, including the Muamalat Indonesia bank. In the Indonesian national clearing system (SKNBI) the operating hours of all debit clearing and credit clearing activities, namely clearing of submission and return are completed on the same day. However at Tasikmalaya KMI BMI this does not apply because the clearing settlement process takes 2 even up to 3 workingdays.

Based on the background of the problem, the researcher is interested in further researching the Analysis of the Quality of Clearing System Services at Muamalat Bank Taikmalaya Branch and Its Impact on Customer Loyalty.

The method used in this study uses a mixed method (mix method), which is a combination of qualitative methods and quantitative methods.

To measure the quality of the clearing system services at Bank Muamalat in the Tasikmalaya Branch, using reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical appearance (tangibles). And to measure customer loyalty researchers use number of referral-word of mouth (WOM), decision to purchase again and decision to purchase different products.

Keywords: Clearing, Service Quality and Customer Loyalty.

