



**PELAKSANAAN RELATIONSHIP MARKETING OLEH
FUNDING OFFICER TERHADAP NASABAH PRIORITAS
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU CINERE**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

KHALIFA PANDJI SAILENDRA

1610101001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN D3
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2019**



**PELAKSANAAN RELATIONSHIP MARKETING OLEH
FUNDING OFFICER TERHADAP NASABAH PRIORITAS
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU CINERE**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

**KHALIFA PANDJI SAILENDRA
1610101001**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN D3
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Khalifa Pandji Sailendra

NIM. :1610101001

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Juli 2019

nyatakan
FC157AFFB04613774
6000
ENAM RIBURUPIAH
(Khalifa Pandji Sailendra)



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khalifa Pandji Sailendra
NIM. : 1610101001
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Jenis Karya : Laporan Praktik Kerja Lapangan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

**PELAKSANAAN RELATIONSHIP MARKETING OLEH FUNDING
OFFICER TERHADAP NASABAH PRIORITAS PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU CINERE**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Juni 2019

atakan

(Khalifa Pandji Sailendra)

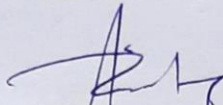
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PELAKSANAAN RELATIONSHIP MARKETING
OLEH FUNDING OFFICER TERHADAP NASABAH PRIORITAS
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU CINERE**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

**Khalifa Pandji Sailendra
NIM : 1610101001**

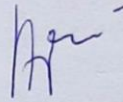
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 13 Juni 2019
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



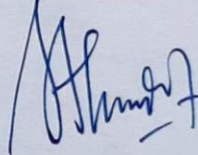
**Tri Siswanti, S.E., M.M.
Ketua Penguji**



**Anita Nopianti, S.E., M.M.
Penguji I**



**Dwi Siti Tjiptaningsih, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)**



**Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi
Perbankan dan Keuangan
Program Diploma**

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Juni 2019



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl.RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : http://www.upnvj.ac.id Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL)
PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III
SEMESTER GENAP TA. 2018/2019

an ini Kamis, tanggal 13 Juni 2019, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

nama : KHALIFA PANDJI SAILENDRA

no Pokok Mahasiswa : 1610101001

rogram : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Pelaksanaan Relationship Marketing Oleh Funding Officer Terhadap Nasabah Prioritas Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cinere
Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Tri Siswanti, SE, MM	Ketua	1.
2	Anita Nopriyanti, SE, MM	Anggota I	2.
3	Dwi Siti Tjiptaningsih, SE, MM	Anggota II	3.

Keterangan

- *) Coret yang tidak perlu
- ***) Dosen Pembimbing



Jakarta, 13 Juni 2019

Disinggahkan

AN DEKAN

Kaprosdi Perbankan dan Keuangan D-

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan. Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Maret 2019 dengan judul **“Pelaksanaan Relationship Marketing oleh Funding Officer Terhadap Nasabah Prioritas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cinere”**. Dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terimakasih kepada Ibu Dwi Siti Tjiptaningsih, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing. Serta terimakasih kepada Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan D-III. Disamping itu, penulis mengucapkan terimakasih untuk kedua Orang Tua penulis Bapak Suprayogo dan Ibu Dewi Syuroni dan Keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada penulis. Dan tidak lupa terimakasih juga penulis ucapkan kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutup diri terhadap saran dan kritik serta masukan bagi penulis. semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini bermanfaat.

Jakarta, 13 Juni 2019

Khalifa Pandji Sailendra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang.....	2
I.2. Ruang Lingkup Praktik.....	2
I.3. Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	2
I.4. Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	3
I.5. Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	3
I.6. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	4
I.7. Kegiatan Usaha PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1. Pengertian Bank.....	12
II.2. Fungsi Bank.....	12
II.3. Sumber Dana Bank	13
II.4. Produk dan Jasa Bank.....	17
II.4.1. Produk Perbankan.....	17
II.4.2. Jasa Perbankan.....	20
II.5. <i>Funding Officer</i>	22
II.5.1. Pengertian <i>Funding Officer</i>	22
II.5.2. Kompetensi sebagai <i>Funding Officer</i>	22
II.5.3. Fungsi <i>Funding Officer</i>	23
II.5.4. Tanggung Jawab <i>Funding Officer</i>	23
II.6. <i>Relationship Marketing</i>	24
II.6.1. Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	24
II.6.2. Tujuan dan Manfaat <i>Relationship Marketing</i>	25
BAB III KEGIATAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	28
III.1. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	28
III.2. Syarat dalam Menjadi Nasabah Prioritas	28
III.3. Pelaksanaan <i>Relationship Marketing</i> terhadap Nasabah BRI Prioritas oleh Funding Officer	29

III.4. Masalah yang Dihadapi oleh Funding Officer dalam Menghadapi Nasabah	
Prioritas.....	37
III.5. Penyelesaian Masalah	39
BAB IV PENUTUP.....	41
IV.1. Kesimpulan.....	41
IV.2. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Limit Kartu ATM Nasabah Prioritas Bank BRI.....	26
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ruang Pelayanan Khusus bagi Nasabah Prioritas Bank BRI.....	28
Gambar 2 <i>Priority Lounge</i> Nasabah Prioritas Bank BRI.....	29
Gambar 3 Lokasi <i>Priority Lounge</i>	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Pembantu Cinere
- Lampiran 2** Formulir Pembukaan Rekening Perorangan
- Lampiran 3** Formulir Permohonan Penambahan dan Pengurangan Fasilitas
- Lampiran 4** Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 5** Penilaian Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 6** Dokumentasi Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 7** Kartu Mentoring
- Lampiran 8** Tabel *Logbook*