

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Sebagaimana telah dijelaskan dalam Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Maka dari itu secara umum Bank merupakan lembaga keuangan yang membantu masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi keuangan. Bank di Indonesia dapat dibedakan menjadi 3 jenis bank seperti Bank Sentral, Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan juga terdapat Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB).

Lembaga keuangan dalam hal ini perbankan mempunyai kegiatan utama yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan meyalurkan kembali dalam bentuk pinjaman. Dengan kata lain, perbankan menjadi tempat masyarakat untuk menyimpan dananya yang kemudian oleh Bank diputar dana tersebut demi menjaga kelangsungan usahanya. Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk, tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dilakukan oleh Funding Officer. Funding Officer bertugas antara lain untuk :

1. Menghimpun dana dari masyarakat.
2. Menjalin hubungan baik antara nasabah dengan Bank.
3. Menjaga loyalitas nasabah pada umumnya dan nasabah prioritas.

Pada khususnya nasabah prioritas merupakan sumber dana utama yang dimiliki oleh bank, dikarenakan 80% dana di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero).tbk berasal dari nasabah prioritas. Sehingga, loyalitas nasabah prioritas menjadi hal yang wajib dijaga. Dalam rangka untuk menjaga loyalitas nasabah prioritas, Funding Officer melakukan usaha usaha yang bersifat umum maupun bersifat detil atau memerlukan perhatian khusus. Hal tersebut yang membuat penulis tertarik untuk melakukan pengamatan dengan judul

“Pelaksanaan *Relationship Marketing* oleh *Funding Officer* Terhadap Nasabah Prioritas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk Kantor Cabang Pembantu Cinere”

I.2. Ruang Lingkup Praktik

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk khususnya pada bagian Funding Officer yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Cinere adalah untuk mengetahui proses dan tata cara pelaksanaan Relationship Marketing yang dilakukan oleh Funding Officer. Dengan pemberian tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Membantu mencari calon debitur potensial di lapangan.
- b. Melayani nasabah prioritas dengan perlakuan yang berbeda dari nasabah reguler.

I.3. Tujuan

Secara lebih rinci, tujuan umum praktik kerja lapangan adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan Umum

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan agar mahasiswa dapat mengetahui pelaksanaan Relationship Marketing di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk. pada Kantor Cabang Pembantu Cinere yang dipimpin oleh Pimpinan Cabang Pembantu sebagai penanggung jawab dalam menjalankan mekanisme kerja perusahaan agar berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang ada.

- b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Mencatat data-data yang berkaitan dengan pelaksanaan Relationship Marketing.
2. Mengetahui layanan yang diberikan pada nasabah prioritas.

3. Mengetahui cara yang dilakukan Funding Officer dalam menjaga loyalitas nasabah.

I.4. Manfaat

Dalam suatu praktik kerja lapangan pasti ada manfaat yang diharapkan dapat tercapai, adapun manfaat dari praktik kerja lapangan sebagai berikut :

- a. Mendapatkan gambaran umum tentang bagaimana Funding Officer melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat
- b. Mengetahui cara Funding Officer dalam menjaga loyalitas nasabah prioritas
- c. Memberikan wawasan dan pengetahuan bagaimana menjaga hubungan baik dengan nasabah.

I.5. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (persero),Tbk

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah bank milik pemerintah yang di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirajaatmadja dengan nama De Poerwokertoshe Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik di Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan pelemburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (exim).

Berdasarkan Undang Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang No.21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100 persen di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30 persen saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

I.6. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Cinere

a. Pimpinan Cabang Pembantu.

Memimpin, mengelola, menguasai atau mengendalikan, mengembangkan, dan mendayagunakan sarana organisasi Kantor Cabang Pembantu untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional, dan layanan cabang yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

b. Manajemen Pemasaran.

Tugas :

1. Melakukan perencanaan strategi pemasaran dengan memperhatikan trend pasar dan sumber daya bank.

2. Melakukan perencanaan analisis peluang pasar.
3. Menyusun perencanaan arah kebijakan pemasaran.
4. Merencanakan pengembangan jaringan pemasaran.

c. Manajemen Operasional.

Tugas :

1. Mengelola dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi bank.
2. Mengawasi produksi atau menyediakan jasa bank.
3. Membuat pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
4. Mengatur anggaran dan mengelola biaya.

d. *Account Officer* (AO).

Tugas :

1. Memeriksa kelayakan dokumen persyaratan kredit calon debitur beserta kekuatan legalitas dokumen persyaratan kredit calon debitur.
2. Melakukan kunjungan langsung ke lapangan atau survei calon debitur terhadap aplikasi kredit baru (new order), pengulangan (repeat order), atau tambahan (additional order) jika credit analisis meragukan kebenaran validitas data analisis.
3. Mewakili kepala cabang dalam menandatangani "purchase order" apabila kepala cabang berhalangan.

e. Administrasi Kredit (ADK).

Mempertemukan antara pihak yang membutuhkan dana/uang dengan pihak bank tempat account officer bekerja.

f. *Funding Officer*.

Tugas :

1. Mengidentifikasi sumber dana potensial (CPP=Capital Potensial Pund) baik perorangan maupun perusahaan.
2. Melakukan kegiatan promosi produk dana dan jasa.
3. Mewakili BRI dalam negoisasi dengan calon nasabah penyimpan dengan batas kewenangannya

4. Mengusulkan special rate simpanan kepada pimpinan cabang sesuai permohonan calon nasabah penyimpan.

g. Supervisor.

Tugas :

1. Menyiapkan kuitansi tambahan kas Supervisor dan ATM serta menerima uang dari *Operation Officer* (OO).
2. Menyetujui tambahan kas awal Teller/TKK (Tim Kurir Kas), membuku dan mendistribusikan uangnya kepada Teller/TKK.
3. Memelihara kerjakan Register Kas Supervisor.
4. Mengisi kas ATM bersama Petugas yang ditunjuk.
5. Menyetujui pembayaran transaksi tunai dan kliring dalam batas wewenangnya.
6. Melaksanakan fungsi *checker* atas transaksi tunai (pada saat merangkap sebagai *Teller*).

h. *Teller Service*

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan dan penarikan non tunai, surat-surat berharga, dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan dibagian kas secara benar, cepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang baik.

i. *Costumer Service*

Tugas :

1. Pemberian informasi produk layanan bank.
2. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, dan deposito.
3. Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi bank/surat keterangan bank, dan sebagainya.
4. Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah, serta stock kartu ATM.

I.7. Kegiatan Usaha PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., merupakan perusahaan yang bergerak dalam lingkup penghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, memberikan pelayanan kredit, serta PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., memberikan jasa dan layanan perbankan lainnya. Dapat berupa produk dana, produk kredit, produk jasa dan layanan.

Berikut merupakan produk-produk dan unit usaha yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam melakukan kegiatan usahanya:

a. Produk Dana

Yang berasal dari simpanan masyarakat

1. Tabungan Simpedes

Tabungan mata uang rupiah, yang dapat dilayani diseluruh unit kerja BRI, dengan jumlah setoran awal hanya Rp.100.000,-,

2. Tabungan Simpedes Usaha

Tabungan Simpedes BRI untuk keperluan transaksi bisnis dimana jumlah dan frekuensi transaksinya banyak, yang bisa dilayani di seluruh Unit kerja BRI.

3. Tabungan Britama

Tabungan dengan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan *system real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

4. Tabungan Britama Bisnis

Produk tabungan BRI yang diutamakan untuk digunakan dalam bisnis dengan memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan lebih dalam pencatatan transaksi dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah.

5. Tabungan Britama Edisi Anak Muda

Produk tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda serta memberikan beragam kemudahan dalam

melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan system real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

6. Britama Rencana

Tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

7. Britama Valas

Tabungan mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 10 jenis *currency* meliputi USD, AUD, SGD, CNY, EUR, AED, HKD, JPY, SAR, dan GBP.

8. Tabungan BRI *Junior*

Merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

9. TabunganKu BRI

Produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabungserta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

10. Tabungan BRI Simpel

Tabungan untuk siswa/pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

11. Tabungan BRI SiMUDA

Tabungan bagi kelompok usia 18-30 tahun yang dilengkapi dengan fitur investasi atau asuransi

12. Deposito Rupiah

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.

13. Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.

14. Deposito Internet Banking

Produk deposito yang menawarkan suku bunga yang kompetitif.

15. Giro BRI Rupiah

Simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat (Cek/Bilyet Giro),kartu ATM atau surat perintah lainnya.

16. Giro BRI Valas

Simpanan dalam mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan surat perintah penarikan yang telah ditentukan BRI.

b. Kredit

1. KPR BRI

Fasilitas kredit konsumtif yang diberikan Bank BRI kepada calon perorangan untuk memberikan solusi dan kemudahan dalam memiliki hunian yang diinginkan.

2. KPR Bersubsidi

KPR Bersubsidi diberikan kepada keluarga atau rumah tangga yang baru pertama kali memiliki rumah dan termasuk ke dalam kelompok sasaran masyarakat berpenghasilan rendah.

3. Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro

Pembiayaan modal kerja dan atau investasi sektor usaha kecil, mikro, menengah dengan plafond s.d Rp. 25.000.000,- per debitur.

4. KUR Ritel

Kredit modal kerja dan atau investasi kepada debitur yang bergerak dalam bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai usaha

mikro, kecil dan menengah guna pembiayaan usaha produktif dengan plafond > Rp. 25 juta,- s.d Rp 500 juta,- per debitur.

5. KUR TKI

Fasilitas kredit untuk membiayai keberangkatan calon TKI ke negara penempatan dengan plafond s.d Rp. 25 juta,-.

6. Kupedes

Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi, ditunjukkan untuk individual (badan usaha maupun perorangan) dengan persyaratan memiliki pengalaman usaha minimal 1 tahun.

7. Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

8. Kredit Investasi.

Fasilitas kredit jangka menengah atau jangka Panjang untuk membiayai barang modal atau ativa tetap perusahaan dengan batas kredit dari Rp 100 juta,- hingga Rp. 40 miliar.

9. Kredit Pangan

Kredit Investasi dan/atau modal kerja komersial khusus di bidang pangan yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan program kedaulatan pangan dan kemaritiman.

10. Pinjaman Kemitraan

Pemberiaan Dana Program Kemitraan untuk membiayai modal kerja dan/atau pembelian aktiva tetap dalam rangka meningkatkan produksi dan penjualan.

11. Supply Chain Financing

Fasilitas Kredit yang disediakan Bank untuk membantu memenuhi kebutuhan modal *supply chain*.

12. Kredit Waralaba

Fasilitas kredit yang diberikan kepada penerima Waralaba (*Franchisee*) yang membutuhkan modal kerja maupun dana investasi pendirian toko Waralaba.

13. Kredit Angunan Kas

Fasilitas kredit dengan angunan fully cash collateral yaitu seluruh agunannya berupa Giro maupun Deposito atau setara kas lainnya.

14. Bank Garansi

Fasilitas perbankan yang diberikan kepada Fasilitas perbankan yang diberikan kepada nasabah sebagai jaminan pmbayarannya pada supplier yang memasok produk untuk nasabah yang bersangkutan (Bank Garansi Keagenan Suatu Produk) Fasilitas perbankan yang diberikan kepada Fasilitas perbankan yang diberikan kepada nasabah sebagai jaminan pmbayarannya pada supplier yang memasok produk untuk nasabah yang bersangkutan (Bank Garansi Keagenan Suatu Produk)

