

**UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MELALUI  
TABUNGAN JUNIO PADA BANK BRI CABANG PAHLAWAN  
SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Studi Diploma Tiga

Jurusan Perbankan dan Keuangan



Disusun Oleh :

**DEARLINGGA CYNDI PRAMADIESWARA**

**2016110323**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2019**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Dearlingga Cyndi Pramadieswara  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Agustus 1998  
N.I.M : 2016110323  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui  
Tabungan Junio Pada Bank BRI Cabang Pahlawan  
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 30 Agustus 2019



**Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.**

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal : 3 September 2019



**Dr. Kautsar Riza Salman, SE., MSA., AK.**

# EFFORTS TO INCREASE THE AMOUNT CUSTOMER THROUGH JUNIO SAVINGS AT BRI BANK BRANCH PAHLAWAN SURABAYA

Dearlingga Cyndi Pramadieswara  
2016110323  
Email: [viskevis2298@gmail.com](mailto:viskevis2298@gmail.com)  
STIE Perbanas Surabaya

Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [nadjib\\_usman@perbanas.ac.id](mailto:nadjib_usman@perbanas.ac.id)  
Wonorejo Timur 16 Surabaya

## ABSTRACT

*The change of years is accompanied by the development of science and technology, the way human thinking patterns also progress. In accordance with the times and the development of human thinking, and the rapid economic growth that has resulted in increased human needs.. Teaching children to save at an early age is very important. Teach children to live economically, by setting aside school allowances to save at home. But at this time with the development of the times, saving activities are not in the house, but in financial institutions namely the Bank. Saving at the Bank not only avoids the risk of lost money. But can earn income from savings with savings interest. The purpose of this study is to determine the efforts made by BRI Branch Pahlawan Surabaya Bank in increasing the number of customers, knowing the obstacles that occur in the process of increasing the number of customers, and solving the obstacles that occur. Data obtained by using the method of observation, interviews, and documentation. Data were analyzed using analysis of data collection, data reduction, data display and conclusion. Based on the results of research and analysis BRI Branch Pahlawan Surabaya Bank in 2017-2018 it was able to increase the number of Junio savings customers by 305 accounts. In this case the effort of BRI Branch Pahlawan Surabaya Bank managed to increase the number of its customers has gone quite well.*

*Keywords: increase, customer, junio savings*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Bergantinya tahun diiringi adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, cara pola berpikir manusia juga

mengalami kemajuan. Sesuai dengan perkembangan zaman dan berkembangnya pula cara berpikir manusia, serta pesatnya pertumbuhan ekonomi yang mengakibatkan meningkatnya kebutuhan manusia.. Mengajarkan anak-anak untuk berhidup hemat, dengan menyisihkan uang saku sekolah untuk ditabung di rumah. Namun pada saat ini adanya

perkembangan zaman, kegiatan menabung sudah tidak di dalam rumah, melainkan di lembaga keuangan yaitu Bank.

Tabungan BRI Junio merupakan produk tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fitur yang menarik bagi anak. Tabungan Junio di Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya memiliki minat paling banyak di kalangan orang tua sebagai wali anak mereka dengan kemudahan yang diterima serta fasilitas yang cukup menarik.

Dalam kaitannya dengan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengetahui lebih jelas tentang Tabungan Junio yang merupakan salah satu produk tabungan dari Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya. Maka dari itu, penulis ingin menguraikan laporan judul tugas akhir yaitu **“UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MELALUI TABUNGAN JUNIO PADA BANK BRI CABANG PAHLAWAN SURABAYA”**

### **Perumusan Masalah**

Bagaimana upaya yang dilakukan oleh bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui Tabungan Junio ?, Apa saja hambatan Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dalam proses meningkatkan jumlah nasabah melalui produk Tabungan Junio?, Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan oleh bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui Tabungan Junio?

### **Tujuan Penelitian**

Mengetahui upaya yang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui Tabungan Junio, Mengetahui hambatan yang terjadi dalam proses meningkatkan jumlah nasabah melalui Tabungan Junio, Mengetahui bagaimana cara Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dalam mengatasi hambatan-

hambatan yang terjadi dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui Tabungan Junio.

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian bagi penulis. Bagi penulis penelitian ini berguna untuk penyelesaian Tugas Akhir kuliah, selain itu juga dapat menambah pengetahuan mengenai mekanisme pemasaran Tabungan Junio dalam peningkatan nasabah simpanan.

Penelitian ini juga bermanfaat bagi Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bukti yang mendukung dalam mengetahui keefisienan bank dilihat dari mekanisme pelayanan simpanan yang dijalankan, serta peningkatan jumlah nasabah.

Bagi pihak lain penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh pihak lain untuk menambah pengetahuan tentang Tabungan Junio Bank BRI dan dapat pula dijadikan referensi untuk melakukan penelitian yang lain.

### **LANDASAN TEORI**

#### **Pengertian Bank**

Dijelaskan pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

#### **Kegiatan Bank Secara Umum**

Kegiatan usaha yang dapat dilaksanakan oleh Bank menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan atau

bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2. Memberikan kredit.
3. Menerbitkan surat pengakuan utang.
4. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.
5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.

### **Fungsi Bank**

Fungsi utama bank menurut Mudrajat Kuncoro dan Suhardjono (2011:66) yaitu :

1. Bank sebagai lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan.
2. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk kredit.
3. Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang.

### **Jenis-jenis Bank**

Berdasarkan Undang-undang Pokok Perbankan no. 7 Tahun 1992 dan dijelaskan kembali pada undang-undang no. 10 Tahun 1998, jenis perbankan berdasarkan fungsinya terdiri dari dua yaitu :

- a. Bank Umum
- b. Bank Perkreditan Rakyat

#### **1. Segi kepemilikannya**

Terdapat lima jenis kepemilikan yaitu Bank milik negara (pemerintah), Bank milik pemerintah daerah, Bank milik swasta nasional, Bank milik koperasi, Bank milik asing, dan Bank milik campuran (Muktar, B. 2016:64). Ditinjau dari segi kepemilikan, maksudnya adalah siapa

yang memiliki bank tersebut. Jenis bank, adalah :

- a. Bank milik negara (pemerintah)
- b. Bank Pemerintah Daerah
- c. Bank milik swasta nasional
- d. Bank milik koperasi
- e. Bank milik asing.
- f. Bank milik campuran

#### **2. Segi status**

Dilihat dari segi kemampuannya melayani masyarakat, bank umum dapat dibagi ke dalam 2 jenis (Muktar, B. 2016:66). Jenis ini adalah :

- a. Bank Devisa,
- b. Bank non Devisa

#### **3. Segi kegiatan :**

- a. Bank Retail
- b. Bank Korporasi
- c. Bank komersial
- d. Bank Pedesaan
- e. Bank Pembangunan

#### **4. Segi penentuan harga :**

Jenis bank ini dilihat dari caranya menentukan harga, baik harga jual maupun harga beli. Jenis ini terbagi dua, yaitu :

- a. Bank berdasarkan prinsip konvensional (Barat)
- b. Bank berdasarkan prinsip Syariah (Islam)

### **Pengertian Strategi Pemasaran**

“Strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu, pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya, terutama sebagai tanggapan perusahaan dalam menghadapi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah” (Sofjan Assauri, 2013:15)

### **Konsep Pemasaran**

Menurut Kotler (2012) konsep pemasaran terdiri dari tiga yaitu, *segmentasi*, *targeting*, dan *positioning*

### **Fungsi Strategi Pemasaran**

1. Meningkatkan motivasi untuk berpikir jauh ke depan.
2. Koordinasi pemasaran yang lebih efektif dan terarah.
3. Dapat merumuskan tujuan perusahaan yang akan dicapai.
4. Pengawasan kegiatan pemasaran lebih efektif atas standard prestasi kerja.

### **Strategi Pemasaran Pada Bank**

Strategi produk, strategi harga, strategi lokasi dan *lay out*, strategi promosi menurut Sandi Julianto (2019) pada artikel Manajemen Pemasaran Pada Bank.

### **Strategi Produk**

Adalah tindakan suatu strategi untuk menawarkan barang, jasa pada pasar untuk dapat di gunakan atau dikonsumsi dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk terdiri dari dua jenis yaitu fisik dan non fisik.

### **Strategi Harga**

tujuan penentuan harga yaitu:

1. Untuk bertahan hidup
2. Untuk memaksimalkan laba
3. Untuk memperbesar *market share*
4. Mutu produk
5. Karena pesaing

### **Strategi Lokasi dan Lay Out**

Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, agar nasabah dapat menjangkau lokasi bank yang ada.

### **Strategi Promosi**

Tujuan promosi bank adalah untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang jenis produk yang ditawarkan dan

mengharap dapat menarik calon nasabah baru.

### **Pengertian Tabungan Junio Bank BRI**

Merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak. (website Bank BRI <http://promo.bri.co.id>)

### **Keunggulan Tabungan Junio Bank BRI**

1. Transaksi *real time online*
2. Kemudahan bertransaksi di lebih dari 9.500 Unit Kerja BRI dan 15.000 ATM BRI seluruh Indonesia.
3. Gratis *cover* asuransi kecelakaan diri hingga Rp 150.000.000
4. Bunga tabungan kompetitif
5. Buku tabungan dan kartu ATM/Debit berkarakter khusus.

### **Fasilitas Tabungan Junio Bank BRI**

1. E-banking BRI (ATM, CDM, Mini ATM, *SMS Banking*, *Internet-Banking*, *Mobile Banking*, SMS Notifikasi, dll.)
2. Asuransi kecelakaan diri
3. Diikutsertakan pada program undian Untung Beliung BritAma
4. Fasilitas Transaksi Otomatis

### **Limit Transaksi Kartu Debit**

1. Limit penarikan tunai per hari Maks Rp. 5.000.000

### **Persyaratan Pembukaan Tabungan**

#### **Junio Bank BRI**

##### **a. Usia Nasabah 1 - 12 Tahun**

1. Orang tua memiliki rekening Tabungan BRI BritAma/Simpedes. Bagi orang tua yang belum memiliki rekening di BRI dapat melakukan

pembukaan rekening Tabungan BRI BritAma/Simpedes terlebih dahulu.

2. Mengisi form aplikasi pembukaan rekening
3. Kartu Keluarga/Akte Kelahiran
4. Setoran awal Rekening Induk sebesar Rp 250.000,-. Tabungan BRI Junio sebesar Rp. 100.000,-. Total Rp. 350.000,- (Bundling)

**b. Usia Nasabah 13 - 17 Tahun (Non-Bundling)**

1. Telah memiliki Identitas Kartu Pelajar
2. Untuk siswa setingkat SMP dan SMA ( sederajat)
3. Mengisi form aplikasi pembukaan rekening.
4. Dokumen Pembukaan Identitas Nasabah :
  - a) FC Kartu pelajar yang disahkan pihak sekolah (dengan membawa aslinya)
  - b) FC KTP Orang Tua / Wali
  - c) Surat Pernyataan Orang Tua / Wali yang menyatakan mengetahui dan menyetujui permohonan pembukaan rekening dan bertransaksi di BRI
5. Identitas diri :
  - a) WNI: Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - b) WNA: Paspor dan KIMS/KITAP/KITAS
6. Setoran awal Tabungan BRI Junio sebesar Rp 150.000,-

**METODE PENELITIAN**

**Desain Penelitian**

Penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi dan wawancara sebagai teknik utama dalam melakukan penelitian (sumber data primer), dan teknik untuk pendukung penelitian dengan cara dokumentasi (data sekunder).

**Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini bertujuan untuk memfokuskan ruang lingkup pembahasan yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada satu jenis produk bank BRI saja, yaitu tabungan Britama Junio.
2. Penelitian ini berfokus pada upaya dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui produk tabungan Britama Junio.

**Sumber Data**

Sumber data yang digunakan peneliti dua sumber yaitu:

1. Data Primer  
Data yang didapat secara langsung dari tangan pertama. Yang didapat dengan wawancara bersama narasumber Funding Officer Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan Surabaya.
2. Data Sekunder  
Data yang didapat peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder ini dapat berupa dokumentasi, catatan, bukti serta laporan historis.

**Metode Pengumpulan Data**

1. Metode Observasi
2. Metode *interview* atau wawancara
3. Dokumentasi

**Teknik Analisis Data**

**Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan dengan pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

**Reduksi Data**

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada

hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu. (Sugiyono, 2010:338).

### Display Data

Display data menurut Amailes dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2010:341) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian adalah dengan teks dan naratif.

### Pengambilan Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap terakhir setelah melakukan tahapan pengumpulan data, reduksi data hingga display data.

### Gambaran Umum Subjek Penelitian

#### Sejarah Umum Bank BRI

Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk merupakan salah satu unit bank terbesar milik pemerintah di Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche 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 PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk. Status PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) berubah menjadi perseroan terbatas sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992. Kepemilikan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini pada tahun 2003, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat

Indonesia (persero)Tbk, yang masih digunakan hingga saat ini

### Visi dan Misi Bank BRI

#### Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk

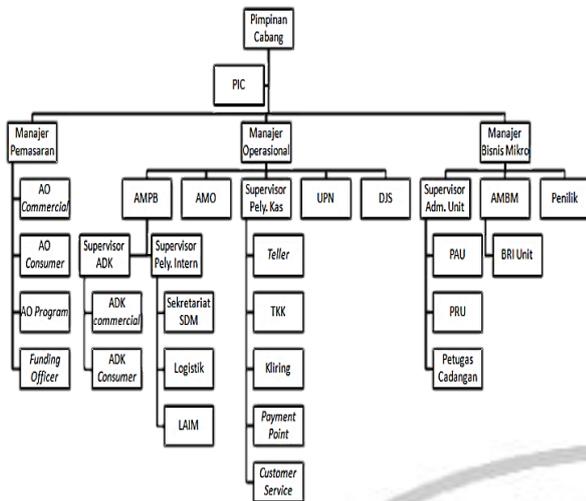
”Menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*”

#### Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat
- b. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan *risk management excellence*.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

#### **d. Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan Surabaya**

Berikut adalah struktur organisasi Bank BRI kantor cabang Pahlawan Surabaya



Sumber : data Intern Bank BRI

**Gambar 1**

**Stuktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk**

**Profil Usaha**

**Produk Simpanan**

- a. Tabungan BRI Junio
- b. Tabungan BRI Britama
- c. Tabungan Britama Valas
- d. Tabungan Haji
- e. Tabungan Simpedes
- f. Tabunganku BRI
- g. Tabungan Simpedes TKI
- h. Tabungan Britama Bisnis
- i. Tabungan Britama Dollar

**Produk Investasi**

- 1. Deposito
- 2. Tabungan Britama Rencana

**Produk Pinjaman**

- 1. Kredit Modal Kerja.
- 2. Kredit Investasi
- 3. Kupedes
- 4. Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI
- 5. BRIGUNA

**Jasa Yang Diberikan**

- a. Bank Garansi
- b. Kliring

- c. Bill Payment
- d. Transfer dan LLG.
- e. STANDBY L/C

**Hasil Penelitian**

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan petugas Funding Officer mendapatkan hasil sebagai berikut :

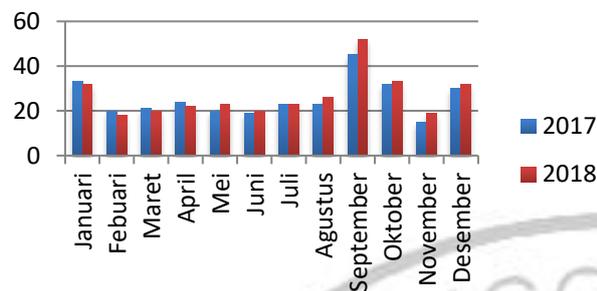
**a. Upaya Yang Dilakukan Oleh Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Tabungan Junio.**

Berikut adalah hasil wawancara oleh penulis tentang upaya Bank BRI Cabang Surabaya Pahlawan:

- 1. Menawarkan produk Tabungan Junio kepada masyarakat khususnya para pelajar dan orang tua dengan cara mengadakan sosialisasi (presentasi) di sekolah SD,SMP,SMA/SMK.
- 2. Melakukan promosi melalui brosur, ataupun poster dan diedarkan di sekolah SD,SMP,SMA/SMK.
- 3. Membuka bazar/pameran di mall seperti BG Junction.
- 4. Customer Service (CS) melakukan cross selling kepada nasabah khususnya yang telah berstatus orang tua, dengan cara menginformasikan bebrapa keunggulan dan keuntungan menggunakan Tabungan Junio.
- 5. Memberikan hadiah pada saat pembukaan rekening Tabungan Junio. Seperti memberi Boneka, Mug atau Gelas, Payung, Mangkuk kecil, hingga Hiasan meja.
- 6. Memberikan layanan mobil kas keliling Bank BRI yang datang ke sekolah-sekolah agar mempermudah siswa siswi yang ingin menabung pada saat berada di sekolah.

**b. Data Jumlah Nasabah Pada Tahun 2017-2018**

Berikut adalah perkembangan grafik jumlah nasabah Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya pada tahun 2017-2018



Sumber: Buku penyetoran Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya tahun 2017-2018

**Gambar 2**  
**Grafik Pertambahan Jumlah Nasabah Tabungan Junio Tahun 2017-2018**

**Tabel 1**  
**Pertambahan Jumlah Nasabah Tabungan Junio Tahun 2017-2018**

BULAN	Data Nasabah Tahun			
	2017	2017 (%)	2018	2018 (%)
JANUARI	33	11%	32	10%
FEBUARI	20	7%	18	6%
MARET	21	7%	20	6%
APRIL	24	8%	22	7%
MEI	20	6%	23	7%
JUNI	19	6%	20	6%
JULI	23	8%	23	7%
AGUSTUS	23	8%	26	8%
SEPTEMBER	45	14%	52	16%
OKTOBER	32	10%	33	10%
NOVEMBER	15	5%	19	6%
DESEMBER	30	10%	32	10%
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>

Sumber: Buku penyetoran Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya tahun 2017-2018

Dari data Gambar 4.3 dan Tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dalam waktu satu tahun berhasil meningkatkan jumlah nasabah sebanyak 15 nasabah baru Tabungan Junio, dari yang sebelumnya pada tahun 2017 yang berjumlah 305 menjadi 320 pada tahun 2018. Bertambahnya jumlah nasabah ini dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung yaitu:

1. Dipermudahkannya proses pembukaan rekening.
2. Memberi pelayanan yang terbaik kepada nasabah.
3. Giatnya para karyawan Bank BRI Cabang Surabaya Pahlawan dalam melakukan promosi.
4. Lokasi Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya yang strategis, sehingga mempermudah nasabah untuk datang.
5. Mendatangkan mobil kas BRI keliling ke sekolah.
6. Pada bulan September mengadakan sosialisasi (presentasi) ke sekolah.
7. Membuka stand bazar/pameran di Mall seperti BG Junction.
8. Diberikannya hadiah/souvenir kepada nasabah baru yang membuka rekening Tabungan Junio.
9. Pada akhir tahun dan awal tahun memberi promo terbaik untuk nasabah baru.
10. Tidak adanya biaya administrasi tiap bulan yang dibebankan.
11. Saldo mengendap hanya sebesar Rp. 50,000,-
12. ATM Junio dapat digunakan untuk tarik tunai, transaksi belanja, dan transfer.

**c. Hambatan Dalam Proses Peningkatan Jumlah Nasabah Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya Dalam Proses Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Produk Tabungan Junio.**

Berikut adalah hasil wawancara penulis tentang hambatan yang dihadapi oleh Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya:

1. Masyarakat masih kurang memahami dan mengenal produk pada saat promosi ke sekolah.
2. Tidak semua orang tua/wali yang diundang akan hadir dalam sosialisasi di sekolah.
3. Adanya orang tua/wali yang lupa membawa akta kelahiran anak

pada saat pembukaan rekening baru di sekolah.

4. Pada saat mobil kas keliling Bank BRI datang ke sekolah hanya beberapa siswa yang melakukan transaksi/membuka rekening.

## Pembahasan

Dalam bab pembahasan ini berisi tentang evaluasi hasil penelitian berdasarkan data yang didapat, dan penyelesaian hambatan yang dihadapi oleh Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah melalui Tabungan Junio dengan cara wawancara bersama karyawan Funding Officer.

Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dalam proses peningkatan jumlah nasabah tersebut yaitu:

1. Masyarakat masih kurang memahami dan mengenal produk pada saat promosi ke sekolah.

Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi sejak awal tentang apa yang dimaksud tabungan Junio, dan keunggulan-keunggulan yang didapatkan dari produk tabungan Junio.

2. Tidak semua orang tua/wali yang datang hadir dalam sosialisasi di sekolah.

Hal ini merupakan hal yang sering terjadi ketika sosialisasi diadakan, hal utama yang menjadi penyebab kendala ini adalah malasnya para wali murid siswa-siswi untuk datang ke sekolah, karena hanya mendengarkan orang berbicara, dan promosi tanpa memberikan souvenir ketika saat acara sosialisasi tersebut berakhir.

3. Adanya orang tua/wali yang lupa membawa akta kelahiran anak pada saat pembukaan rekening baru.

Berdasarkan hasil wawancara, hal ini menjadi faktor kendala utama dalam pembukaan rekening baru. Banyak orang tua yang lupa membawa akta

kelahiran anaknya (yang belum memiliki kartu identitas seperti Kartu Pelajar).

4. Pada saat mobil kas keliling Bank BRI datang ke sekolah hanya beberapa orang tua/siswa yang melakukan transaksi.

Hal ini dikarenakan tidak adanya jadwal yang terencana sebelumnya dari pihak sekolah dan pihak Bank untuk mendatangkan mobil kas keliling Bank BRI datang ke sekolah-sekolah, sehingga hanya sedikit siswa yang memanfaatkan fasilitas tersebut.

Berdasarkan kendala yang telah dijabarkan di atas, maka penyelesaian kendala yang dihadapi oleh Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya untuk penyelesaian hambatan dalam melakukan upaya meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Lebih giat dalam melakukan cross selling kepada nasabah yang khususnya telah berstatus orang tua, dengan mengenalkan produk dan menjelaskan keuntungan dan kelebihan yang didapatkan jika membuka rekening Tabungan Junio.
2. Pihak Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya pada saat sosialisasi ke sekolah-sekolah memberikan souvenir pada orang tua/wali yang datang, sehingga pada saat mengadakan sosialisasi selanjutnya orang tua/wali tertarik untuk datang kembali.
3. Untuk mengatasi adanya nasabah yang lupa membawa akta kelahiran anak tersebut dapat menyusul pada keesokan harinya. Atau dapat menggunakan data orang tua tersebut.
4. Dalam upaya Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya mendatangkan mobil kas keliling BRI ke sekolah-sekolah, pihak Bank BRI membuat jadwal yang terencana sebelumnya untuk mendatangkan mobil kas keliling ke sekolah.

Selanjutnya, dalam pengamatan data pertumbuhan jumlah nasabah, Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya pada tahun 2017-2018 bisa dikatakan cukup meningkat. Pada tahun 2017 terhitung mulai bulan Januari-Desember total jumlah nasabah baru Tabungan Junio yaitu 305 rekening baru, sedangkan pada tahun 2018 terhitung mulai bulan Januari - Desember total jumlah nasabah baru Tabungan Junio yaitu 320 rekening.

#### Contoh Jurnal Akuntansi Perbankan

1. Pembukaan dan setoran awal tabungan  
 D. Kas Rp. xxx  
 K. Rek Tabungan Rp. xxx
2. Penarikan dana rekening Tabungan  
 D. Rek Tabungan Rp. xxx  
 K. Kas Rp. xxx
3. Penutupan rekening Tabungan  
 D. Rek Tabungan Rp. xxx  
 K. Biaya Penutupan Rp. xxx  
 K. Kas Rp. xxx

#### **PENUTUP** **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya untuk berhasil meningkatkan jumlah nasabahnya melalui Tabungan Junio pada tahun 2018 dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, dan gencarnya promosi yang dilakukan oleh karyawan Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya, sehingga masyarakat tertarik untuk membuka rekening Tabungan Junio.
2. Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya melakukan jemput bola yaitu sebagai berikut:
  - a. Melakukan sosialisasi ke sekolah SD,SMP,SMA/SMK
  - b. Membuka stand bazar di mall BG Junction

c. Mendatangkan mobil kas keliling BRI ke sekolahan-sekolahan agar mempermudah transaksi siswa-siswi. Berdasarkan uraian diatas, maka dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dapat dilakukan dengan berbagai cara. Strategi pemasaran yang tepat dan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, karena memiliki pengaruh yang sangat kuat dan positif dalam meningkatkan jumlah nasabah baru

#### **Saran dan Implikasi Penelitian**

##### **Saran**

Saran ini ditujukan kepada penelitian selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik. Berikut beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Jika dikemudian hari terdapat penelitian yang serupa dengan topik ataupun judul dengan penelitian ini, disarankan agar melakukan penelitian di Bank lain. Agar dapat memahami upaya peningkatan jumlah nasabah melalui tabungan pelajar/anak.
2. Apabila ingin melakukan penelitian di Bank BRI Cabang Surabaya Pahlawan disarankan melakukan penelitian dengan judul yang berbeda dengan penelitian ini.

##### **Implikasi**

Upaya meningkatkan jumlah nasabah melalui Tabungan Junio yang telah dilakukan oleh Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya sudah berjalan dengan baik. Setelah melaksanakan proses penelitian dengan cara wawancara dan mengamati data tentang upaya meningkatkan jumlah nasabah, berikut beberapa implikasi untuk Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya yang sekiranya dapat membantu proses peningkatan jumlah nasabah melalui produk Tabungan Junio yaitu:

1. Pada era digital yang semakin maju, maka sosial media pada saat ini dapat digunakan sebagai media promosi. Sebaiknya Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya memanfaatkannya fasilitas tersebut. Mempromosikan Produk Tabungan Junio di sosial media, seperti pada Instagram, Facebook dan lain sebagainya.
  2. Membuat jadwal datang Mobil kas keliling BRI yang terencana sebelumnya di setiap sekolah-sekolah agar siswa-siswi dapat mempersiapkan tabungan untuk transaksi pada hari berikutnya.
  3. Dalam menyelesaikan kendala dalam meningkatkan jumlah nasabahnya melalui Tabungan Junio, pihak bank lebih gencar dalam memasarkan atau mengenalkan produk Tabungan Junio kepada masyarakat. Agar produk dapat lebih dikenal oleh banyak masyarakat, khususnya para orang tua yang ingin mengajarkan anak-anak nya untuk belajar menabung di bank sejak dini.
  4. Pada saat membagikan undangan sosialisasi diberi keterangan bahwa orang tua/wali diharapkan membawa fotocopy Akta kelahiran/ Kartu keluarga. Sehingga orang tua/wali dapat langsung membuka rekening pada hari tersebut.
- Memberikan souvenir kepada semua orang tua/wali yang datang pada saat acara sosialisasi di sekolah. Souvenir dibedakan dengan orang tua/wali yang hadir dalam sosialisasi dan membuka rekening pada hari tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran Dasar-Dasar, Konsep, dan Strategi Edisi 1*. Jakarta : Rajawali Pers

- Bank Indonesia (2001). Peraturan Bank Indonesia Nomor : 3/10/PBI/2001 , *Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah* Tahun 2001, Pasal 1 Ayat 3. Jakarta
- Buku pedoman tugas Akhir D3 STIE PERBANAS Surabaya. (2019). Surabaya
- Julianto, Sandi. (2019). *Manajemen Pemasaran Bank*. Diakses pada tanggal 10 Maret 2019. Dengan alamat website <https://sunan-ampel.academia.edu/Sandijulianto>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta : Indeks
- Kuncoro, M. Suhardjono. (2011). *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPF.
- Muktar, B. (2016). *Bank dan lembaga Keuangan Lain*. Prenada Media.
- Sekretariat Negara RI (1998). Pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 *Tentang Perbankan* Tahun 1998. Jakarta
- Sekretariat Negara RI (1998). UU No.10 tahun 1998, *Tentang Perubahan Terhadap UU No. 7 tahun 1992*, Pasal 1. Ayat. 3 dan ayat 9. Jakarta
- Sekretariat Negara RI (1998). UU No.10 tahun 1998, *Tentang Perubahan Terhadap UU No. 7 tahun 1992*, Pasal 6. Ayat. 1. Jakarta
- Situs Bank BRI. (2018). Sejarah Bank BRI . Diakses pada tanggal 2 Oktober 2018 dengan alamat website <https://bri.co.id/tentang-bri>
- Situs Bank BRI. (2018). *Tabungan Junio*. Diakses pada tanggal 29 Mei 2018 dengan alamat website <http://promo.bri.co.id>
- Situs Bank BRI. (2018). *Tabungan Junio*. Diakses pada tanggal 4

- Maret 2018 dengan alamat website [eform.bri.co.id](http://eform.bri.co.id)
- Situs Bank BRI. (2018). Visi, misi Bank BRI . Diakses pada tanggal 2 Oktober 2018 dengan alamat website <https://bri.co.id/tentang-bri>
- Situs Kaskus. (2011). *Bank BRI*. Diakses pada tanggal 4 Maret 2018 dengan alamat website <https://www.kaskus.co.id> > ... > [Bisnis > Dunia Kerja & Profesi](#)
- Situs KBBI. (2018). *Meningkatkan*. Diakses pada tanggal 4 Maret 2018 dengan alamat website <https://www.kbbi.web.id/>
- Situs KBBI. (2018). *Upaya*. Diakses pada tanggal 4 Maret 2018 dengan alamat website <https://www.kbbi.web.id/>
- Situs KBBI. (2019). *Dokumentasi*. Diakses pada tanggal 21 Maret 2019 dengan alamat website <https://kbbi.kata.web.id/>
- Situs KBBI. (2019). *Metode*. Diakses pada tanggal 21 Maret 2019 dengan alamat website <https://www.kbbi.web.id/>
- Situs KBBI. (2019). *Penelitian*. Diakses pada tanggal 21 Maret 2019 dengan alamat website <https://kbbi.kata.web.id/>
- Situs Scribd. 2018. Jobdesk Bank Bri. Diakses pada tanggal 2 Oktober 2018 dengan alamat website <https://www.scribd.com/doc/138673574/Deskripsi-Jabatan-BRI>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- .(2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- .(2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

-----.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta