

**UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN BRITAMA
EDISI ANAK MUDA PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG
WARU SIDOARJO**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

MARISTA INDRIANA DWI NURSISWATI

NIM:2014110963

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Marista Indriana Dwi Nursiswati
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 25 Maret 1996
N.I.M : 2014110963
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan
Britama Edisi Anak Muda Pada PT. Bank Rakyat
Indonesia Cabang Waru Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14-09-2017



(Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 18-09-2017



(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)

**AYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN BRITAMA
EDISI ANAK MUDA PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG
WARU SIDOARJO**

Marista Indriana Dwi Nursiswati

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013310703@students.perbanas.ac.id

M. Nadjib Usman

STIE Perbanas Surabaya

Email: Nadjib@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Waru Sidoarjo Branch Office is a government-owned bank. Bank BRI is a business in the field of services, fund products owned by Bank BRI Branch Waru include Savings, Giro and Deposito. Products of savings funds are third party funds to Banks withdrawals may be made at any time with terms and conditions determined by each Bank. BRI Britama Savings Edisi Anak Muda is one type of savings product from Bank BRI Branch Waru Sidoarjo. BRI Britama Edisi Anak Muda is a product created specifically for young people who provide a variety of ease in conducting transactions. This writing aims to find out how the efforts of Bank BRI Branch Waru Sidoarjo increase the number of customers through savings BRI Britama Edisi Anak Muda. This research is done through observasia things happened to the object of research and done interview part customer service and documentation of supporting data for this research. It can be seen from the results of this study that BRI Branch Waru Sidoarjo has made various efforts in increasing the number of customers for example, by following the exhibition or bazaar that is done in the mall or SMA / SMK / Higher Education in the hope people can know more about savings BRI Britama Edisi Anak Muda. By making more intrinsive socialization efforts can make people more understanding about the benefits and savings facilities BRI Britama Edisi Anak Muda.

Keywords: BRI Britama Edisi Anak Muda Savings, Bank Rakyat Indonesia.

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di dunia perbankan saat ini semakin luas, baik produk bank ataupun jasa bank sehingga menimbulkan

persaingan yang ketat antara Bank satu dengan Bank yang lain. Dalam hal ini terutama persaingan dalam memasarkan produk – produk Bank. Persaingan ini memunculkan ide-ide baru sehingga adanya

strategi dalam bersaing memasarkan produknya.

Memasarkan produk - produk Bank adalah kegiatan yang sangat penting, hal ini akan menjadi hal yang dapat meningkatkan pendapatan bagi Bank tersebut. Semakin banyak nasabah Bank maka tentunya akan memperbesar pendapatan yang nantinya akan mempengaruhi laba, karena begitu pentingnya memasarkan produk Bank maka terdapat strategi- strategi pemasaran dalam memasarkan produk Bank.

Secara definisi dapat dikatakan bahwa “Strategi pemasaran adalah upaya untuk mendapatkan kepuasan konsumen di tengah persaingan, perusahaan harus mengerti apa kebutuhan dan keinginan konsumen” (Kotler 2004 : 7). Strategi pemasaran merupakan salah satu langkah awal dalam rangka mengenalkan produk pada konsumen dan ini akan menjadi sangat penting karena akan berkaitan dengan laba yang akan bisa berguna dengan optimal bila didukung dengan perencanaan yang maksimal.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Waru Sidoarjo merupakan Bank sebagai Bank milik pemerintah. Bank BRI merupakan usaha di bidang jasa, produk dana yang dimiliki Bank BRI KC Waru Sidoarjo antara lain adalah Tabungan, Giro dan Deposito. Produk kredit yang dimiliki antara lain: kredit konsumen dan kredit komersial. Produk dana merupakan suatu fasilitas untuk nasabah guna menyimpan dananya di bank tersebut. Produk dana tabungan merupakan simpanan dana pihak ketiga kepada Bank yang

penarikannya dapat dilakukan sewaktu – waktu dengan syarat dan ketentuan yang di tentukan oleh masing – masing Bank. Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda merupakan salah satu jenis produk tabungan dari Bank BRI Kc Waru Sidoarjo. Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda merupakan produk yang diciptakan khusus untuk anak muda yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

Tabungan merupakan sisa pendapatan yang telah dikurangi dengan pengeluaran. Tabungan menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, dengan tabungan dapat menjadi bekal di kemudian hari, dengan tabungan dapat mensejahterakan rakyat banyak hal tersebut merupakan salah satu fungsi dari lembaga Bank.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah Apa saja upaya yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan Britama Edisi Anak Muda, Kendala – kendala apa saja yang dihadapi terkait dengan upaya peningkatan yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan Britama Edisi Anak Muda, Bagaimana mengatasi kendala – kendala terkait dengan

upaya peningkatan yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia Waru Sidoarjo dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan Britama edisi anak muda

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, penelitian ini diadakan untuk mengetahui tentang upaya yang dilakukan bank BRI dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan Britama Edisi Anak Muda

Tinjauan Pustaka

Pengertian Bank

Bank merupakan suatu lembaga yang menghimpun dana masyarakat berupa pinjaman yang berfungsi sebagai perantara nasabah pemilik dana dan pemakai dana. Bank termasuk perusahaan industri jasa karena bank hanya memberikan pelayanan berupa jasa kepada masyarakat.

Dalam kehidupan sehari-hari bank merupakan tempat yang sangat penting bagi masyarakat. Banyak transaksi yang bisa dilakukan di bank, dari menabung, mengirim uang dan meminjam uang. Namun demikian pengertian bank sesungguhnya masih asing ditelinga masyarakat.

Menurut perannya bank dibedakan menjadi dua yakni Bank Sentral dan Bank Umum. Bank Sentral adalah lembaga Negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu Negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga

kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan.

Definisi tersebut menunjukkan bahwa selain memiliki fungsi ekonomi, bank juga memiliki fungsi sosial. Fungsi ekonomi terletak pada kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, Sedangkan fungsi sosial terletak pada aspek ikut berperan aktif dalam usaha peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Hal ini ditegaskan dalam pasal mengatakan bahwa perbankan Indonesia bertujuan untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Menurut A. Abdurahman(2001) “Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain.”

Di dunia perbankan, jenis bank dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Bank Konvensional

Pengertian Bank Konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu, menjadi kebiasaan dan telah dipakai secara meluas dibandingkan dengan metode bagi hasil.

Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk

menyerap dana masyarakat antara lain tabungan, simpanan deposito, simpanan giro, menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit antara lain kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit jangka pendek, dan pelayanan jasa keuangan antara lain kliring, inkaso, kiriman uang, *Letter of Credit*, dan jasa-jasa lainnya seperti jual beli surat berharga, bank draft, wali amanat, penjamin emisi, dan perdagangan efek.

2. Bank Syariah

Bank Syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam masutnya adalah yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam. Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional.

Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan. Berikut ini prinsip-prinsip yang berlaku pada bank syariah.

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah)
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah)
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah)
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah)

- e. Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina)

Produk dan Jasa Bank

Produk – produk simpanan perbankan anatar lain :

1. Tabungan

Tabungan merupakan produk simpanan yang penyetoran maupun penarikannya dilakukan secara kapan saja. Tujuan seseorang dalam menabung di bank dapat dibagi menjadi dua. Pertama, karena ingin benar-benar menabung untuk dapat mengumpulkan sejumlah dana tertentu pada masa yang akan datang. Contohnya seperti menabung untuk dapat membeli kebutuhan tertentu. Kedua, hanya ingin menjadikan tabungan sebagai rekening penampungan, dan bukan benar-benar menabung. Contohnya seperti rekening yang uangnya digunakan untuk membayar belanja bulanan. Di sini fasilitas berupa Kartu ATM dan Kartu Debet baru benar-benar dipakai.

2. Giro

Rekening Giro merupakan rekening yang uangnya bisa diambil setiap saat, di mana rekening ini dilengkapi fasilitas pembayaran dengan cek dan giro bilyet. Apabila ingin bertransaksi dengan pihak lain, maka dapat membayar dengan menggunakan cek atau giro bilyet. Cek adalah surat berharga di mana orang yang memegang cek dapat langsung menguangkannya di bank. Sedangkan giro bilyet adalah surat berharga di mana orang yang memegang giro tersebut tidak bisa menguangkan giro itu di bank, tetapi harus disetorkan terlebih dahulu ke rekeningnya. Setelah itu

uang akan dapat masuk ke rekeningnya.

3. Deposito

Deposito merupakan produk simpanan di bank yang penyetoran maupun penarikannya hanya dapat dilakukan dalam waktu tertentu saja. Sebagai contoh, apabila Anda menaruh uang Rp 1 juta pada deposito yang berjangka waktu 3 bulan, maka uang Rp 1 juta tersebut baru dapat Anda ambil setelah 3 bulan berlalu. Tentunya, Anda juga akan dijanjikan pemberian bunga tertentu yang bisa Anda nikmati pada saat deposito itu jatuh tempo.

Adapun produk-produk pinjaman pada bank antara lain :

1) Kredit Usaha

Kredit Usaha adalah kredit yang digunakan untuk membiayai perputaran usaha atau bisnis sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang produktif, seperti usaha perdagangan, usaha industri rumah tangga, usaha jasa konsultasi, dan lain-lain.

2) Kredit Konsumtif

Kredit Konsumsi adalah kredit yang digunakan untuk membeli sesuatu yang sifatnya konsumtif, seperti membeli rumah atau kendaraan pribadi. Dua kredit konsumsi yang biasanya cukup laris adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Kredit Kendaraan. Tentunya, karena uang itu oleh nasabah akan digunakan untuk tujuan konsumtif, maka risiko bagi bank bahwa nasabahnya tidak mampu membayar pinjamannya akan menjadi lebih besar sehingga pada umumnya suku bunga yang dibebankan kepada nasabah untuk Kredit Konsumsi akan lebih besar

dibandingkan dengan bunga kredit untuk tujuan usaha.

3) Kredit Serbaguna

Kredit Serba Guna adalah kredit yang dapat digunakan untuk tujuan apa saja, bisa untuk konsumsi maupun untuk memulai usaha baru seperti percetakan, dan lain-lain.

Jasa Perbankan

A. L/C (*letter of Credit*)

Letter of credit adalah janji tertulis yang diterbitkan oleh issuing bank atas dasar permohonan tertulis applicant atau dirinya sendiri kepada beneficiary untuk membayar atau mengaksep draft, mengizinkan bank lain untuk membayar atau mengaksep atau mengambil alih draft, apabila dokumen yang diserahkan oleh beneficiary sesuai dengan syarat dan kondisi janji tertulis yang diterbitkan oleh issuing bank.

B. Bank Garansi

Bank Garansi adalah jaminan dalam bentuk warkat yang diterbitkan oleh bank kepada nasabah, yang mengakibatkan bank akan membayar kepada pihak yang menerima jaminan apabila pihak yang dijamin wan prestasi.

C. Kliring

kliring adalah perhitungan utang piutang antara para peserta kliring secara terpusat di satu tempat dengan cara saling menyerahkan surat-surat berharga dan surat-surat dagang yang telah ditetapkan untuk dapat diperhitungkan.

D. Transfer

Transfer adalah kiriman uang yang diterima bank termasuk hasil inkaso yang ditagih melalui bank tersebut yang akan diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada nasabah.

E. Safe Deposit Box

Safe Deposit Box adalah fasilitas pengaman barang berharga dalam bentuk kotak yang disediakan oleh suatu bank untuk kepentingan nasabahnya; kotak tersebut hanya dapat dibuka oleh bank dan nasabah secara bersama-sama.

Strategi Pemasaran Pada Bank

Produk perbankan adalah instrumen/perangkat yang dibeli dan dijual oleh bank. Produk yang dibeli oleh bank sangat banyak jumlahnya, karena bank dapat menciptakan berbagai jenis produk sesuai dengan keinginan nasabah. Jasa bank yang diberikan hendaknya memperhatikan kualitas dan kuantitas bankir, kualitas yang disajikan oleh para bankir termasuk waktu pelayanan, teknologi atau peralatan yang digunakan dalam melayani nasabah, kemasan atau bentuk jasa yang diberikan, merek bagi setiap jasa yang ditawarkan dan adanya jaminan terhadap jasa yang diberikan.

Beberapa strategi yang dilakukan oleh bank dalam melakukan pemasaran salah satunya yaitu :

a. Penentuan logo dan motto

Logo merupakan ciri khas suatu bank sedangkan motto merupakan serangkaian kata-kata yang berisikan misi dan visi bank dalam melayani masyarakat. Baik logo maupun motto harus dirancang dengan benar.

b. Menciptakan merek

Untuk berbagai jenis jasa bank ada yang perlu diberikan merek tertentu. Merek merupakan sesuatu untuk

mengenal barang atau jasa yang ditawarkan

c. Menciptakan kemasan

Kemasan merupakan pembungkus suatu produk. Dalam dunia perbankan kemasan lebih diartikan kepada pemberian pelayanan atau jasa kepada para nasabah di samping juga berbagai pembungkus untuk beberapa jenis jasanya.

d. Menentukan harga

Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat harga sangat menentukan laku tidaknya produk dan jasa perbankan. Salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan. Bagi perbankan terutama bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional, harga adalah bunga, biaya administrasi, biaya provisi dan komisi, biaya kirim, biaya tagih, biaya sewa, biaya iuran dan biaya-biaya lainnya. Sedangkan harga bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah bagi hasil.

Bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional, pengertian harga berdasarkan bunga terdapat 3 macam yaitu harga beli, harga jual dan biaya yang dibebankan ke nasabahnya. Harga beli adalah bunga yang ditawarkan kepada para nasabah yang memiliki simpanan, sedangkan harga jual merupakan biaya yang dibebankan kepada penerima kredit. Kemudian biaya ditentukan untuk berbagai tujuan yang hendak dicapai. Tujuan penentuan harga secara

umum adalah untuk bertahan hidup, untuk memaksimalkan laba, untuk memperbesar market share, untuk mengangkat mutu produk, membandingkan dengan harga pesaing.

a. Lokasi

Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Demikian pula sarana dan prasarana yang ada harus dapat memberikan rasa yang aman dan nyaman kepada seluruh nasabahnya, sehingga nasabah mempunyai kesan tersendiri dibandingkan dengan Bank lainnya.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan dan penentuan lokasi suatu bank adalah pertimbangan dekat dengan kawasan industri atau pabrik, dekat dengan lokasi perkantoran, dekat dengan lokasi pasar, dekat dengan lokasi perumahan atau masyarakat serta mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi.

Dalam bisnis perbankan, salah satu jenis bisnis yang menawarkan jasa, rangkaian yang ada sedikit berbeda. Pada bisnis perbankan tradisional, jaringan pemasaran lebih dititik beratkan pada perbedaan fungsi kontrol terhadap pelaksanaan perdagangan jasa perbankan dan ditentukan berdasarkan pertimbangan struktur

organisasi, pembagian wilayah serta kewenangan dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, dalam bisnis perbankan dikenal adanya kantor pusat, cabang utama cabang pembantu, kantor kas dan seterusnya.

Seiring dengan perkembangan teknologi komputer dan telekomunikasi, banyak diperkenalkan metode-metode pemasaran bisnis perbankan yang menggunakan teknologi tersebut untuk lebih meningkatkan fungsi pelayanan bank bagi kepuasan konsumen. Misalnya kini hampir semua bank yang besar telah memanfaatkan penggunaan automated teller machine (ATM) sehingga nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti pengambilan uang tunai, pembayaran rekening listrik, telepon dan lain-lain. Selain itu, dengan diperkenalkannya direct banking dan telephon banking, nasabah dapat memanfaatkan pelayanan perbankan tanpa harus men-datangi kantor-kantor cabang dari suatu bank yang dipilihnya.

b. Promosi

Salah satu tujuan promosi bank adalah untuk menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Paling tidak ada empat sarana promosi yang digunakan oleh setiap bank dalam mempromosikan baik produk maupun jasanya. Keempat macam sarana promosi yang dapat di-gunakan

adalah periklanan, promosi penjualan, publisitas serta penjualan pribadi.

Iklan adalah sarana promosi yang digunakan oleh bank guna meng-informasikan, menarik dan mempengaruhi calon nasabahnya. Penggunaan promosi dengan iklan dapat dilakukan dengan berbagai media seperti surat kabar, radio, televisi dan lain sebagainya.

Promosi lainnya dapat dilakukan melalui promosi penjualan. Tujuan promosi penjualan adalah untuk meningkatkan penjualan atau untuk meningkatkan jumlah nasabah. Promosi penjualan dilakukan untuk menarik nasabah untuk segera membeli setiap produk atau jasa yang ditawarkan. Tentu saja agar nasabah tertarik untuk membeli, maka perlu dibuatkan promosi penjualan yang lebih menarik.

Promosi yang ketiga adalah publisitas. Publisitas merupakan kegiatan promosi untuk memancing nasabah melalui kegiatan seperti pameran, bakti sosial serta kegiatan lainnya. Kegiatan publisitas dapat meningkatkan pamor bank di mata para nasabahnya. Oleh karena itu kegiatan publisitas perlu diperbanyak lagi.

Kegiatan promosi yang keempat adalah penjualan pribadi. Dalam dunia perbankan penjualan pribadi lebih banyak dilakukan oleh petugas customer service. Dalam hal ini customer service memegang peranan

sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau public relations. Customer service bank dalam melayani para nasabahnya selalu berusaha menarik calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara.

Pengertian Tabungan Britama Edisi Anak Muda

Tabungan britama edisi anak muda merupakan Produk tabungan yang di desain dengan kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda serta memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

Keunggulan Britama Edisi Anak Muda

1. Kartu debit berlogo Master Card dengan desain yang elegan untuk anak muda
2. Transaksi real time online di lebih dari 10.000 Unit Kerja BRI dan 23.000 ATM BRI seluruh Indonesia.
3. Aksesibilitas Kartu ATM/Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro dan MasterCard baik di dalam maupun di luar negeri.
4. Gratis cover asuransi kecelakaan diri hingga Rp 150.000.000,-
5. Didukung oleh Fasilitas e-Banking (mobile banking, Internet banking, sms notifikasi dan lain-lain).
6. Suku bunga tabungan kompetitif

7. Dapat memilih Fasilitas Transaksi Otomatis
8. Limit Transaksi Antar Cabang hingga Rp.300.000.000,-

Fasilitas untuk mentransfer dana dari Tabungan BRI BritAma ke rekening lainnya di BRI pada tanggal tertentu yang ditetapkan nasabah.

Fasilitas tabungan Britama edisi anak muda

1. E-banking BRI (ATM, CDM, Mini ATM, *SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking*, SMS Notifikasi, dan lain-lain)
2. Asuransi kecelakaan diri bagi nasabah perorangan:
 - a. Nasabah Tabungan BRI BritAma dengan saldo akhir minimal Rp. 500.000 diberikan fasilitas asuransi kecelakaan diri secara gratis.
 - b. Pertanggungan yang diberikan sebesar 250% dari saldo akhir atau maksimal sebesar Rp. 150 juta.
 - c. Diberikan tambahan manfaat asuransi untuk nasabah yang meninggal karena kecelakaan yaitu:
 - 1) Santunan pendidikan (200% dari saldo akhir atau maksimal Rp.10 juta)
 - 2) Santunan pendapatan (100% dari saldo akhir atau maksimal Rp 12 juta)
 - 3) Santunan duka sebesar Rp1,5 juta.
3. Diikutsertakan pada program undian Untung Beliung BritAma, dan Program hadiah menarik lainnya.
4. Fasilitas Transaksi Otomatis, meliputi:

Automatic Fund Transfer (AFT)

Account Sweep

Fasilitas untuk mentransfer dana dari Tabungan BRI BritAma ke rekening lainnya secara otomatis, yang sebelumnya telah di *set up* sesuai dengan batasan saldo minimal dan maksimal yang ditetapkan nasabah.

Automatic Grab Fund (AGF)

Fasilitas untuk menarik (mendebet) dana Tabungan BRI BritAma secara otomatis oleh satu rekening tertentu, misalnya untuk angsuran pembayaran rekening pinjaman Bank.

Persyaratan Pembukaan Rekening Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda

- 1) Berusia 17 sampai dengan 35 tahun
- 2) Mengisi form aplikasi pembukaan rekening
- 3) Identitas diri:
 - WNI** : Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis NIK.
 - WNA** : Paspor dan KIMS/KITAP/KITAS atau surat keterangan pendukung.
- 4) Setoran awal sebesar Rp 100.000,-

Sejarah Berdirinya BRI

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) 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 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 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 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan 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 Rural, sedangkan NHM menjadi 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% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Visi dan Misi Perusahaan

Visi perusahaan

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Misi perusahaan

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

Profil Usaha

PT Bank Rakyat Indonesia merupakan bank komersial tertua di Indonesia. Sebagai bank tertua, BRI selalu konsisten dalam memberikan pelayanan kepada segmen usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Pemerintah Republik Indonesia merupakan pemilik mayoritas saham BRI, yaitu sebesar 56,75% dan sisanya sebesar 43,25% dimiliki oleh pemegang saham publik.

Dengan dukungan pengalaman dan kemampuan yang matang di dalam memberikan layanan perbankan, terutama pada segmen UMKM, BRI selama 7 tahun berturut-turut mampu mempertahankan prestasinya sebagai bank dengan laba terbesar dan berhasil menduduki peringkat kedua dalam hal aset di antara industri perbankan Indonesia.

Selain tetap fokus pada segmen UMKM, Bank BRI terus mengembangkan berbagai ragam produk consumer banking dan layanan institusional yang diperuntukan bagi masyarakat perkotaan. Untuk mendukung upaya tersebut, BRI terus mengembangkan jaringan kerjanya

dan tercatat sebagai bank terbesar dalam hal jumlah unit kerja di Indonesia, yaitu berjumlah lebih dari 7.900 unit kerja, yang seluruhnya terhubung secara real time online. Selain unit kerja konvensional, BRI juga terus mengembangkan layanan e-banking yang dapat diakses masyarakat melalui internet, telepon, pesan singkat, maupun melalui layanan e-channel lainnya seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Cash Deposit Machine (CDM)*.

Produk Dana Tabungan Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo

1. Tabungan Britama

Tabungan dengan beragam kemudahan dan didukung fasilitas e-banking serta sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

1) Keunggulan tabungan Britama:

- a. Kemudahan bertransaksi di lebih dari 10.000 Unit Kerja BRI dan 22.000 ATM BRI seluruh Indonesia.
- b. Aksesibilitas Kartu Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro dan MasterCard baik di dalam maupun di luar negeri.
- c. Fasilitas E-Banking BRI (SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Notifikasi, dan lain-lain.)

- d. Gratis asuransi kecelakaan diri Setiap nasabah dengan saldo minimum Rp 500.000,- berhak atas jaminan asuransi kecelakaan diri (*personal accident*) dengan nilai pertanggung jawaban maksimal sebesar 250% dari saldo terakhir atau maksimum sebesar Rp.150.000.000,-.
- 2) Fasilitas Tabungan Britama :
- a) Automatic Fund Transfer (AFT)
Fasilitas untuk mentransfer dana dari Tabungan BRI BritAma ke rekening lainnya di BRI pada tanggal tertentu yang ditetapkan nasabah.
- b) Account Sweep
Fasilitas untuk mentransfer dana dari Tabungan BRI BritAma ke rekening lainnya secara otomatis, yang sebelumnya telah di set up sesuai dengan batasan saldo minimal dan maksimal yang ditetapkan nasabah.
- c) Automatic Grab Fund (AGF)
Fasilitas untuk menarik (mendebet) dana Tabungan BRI BritAma secara otomatis oleh satu rekening tertentu, misalnya untuk angsuran pembayaran rekening pinjaman Bank.
2. Tabungan Simpedes
Simpedes adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilayani di BRI, yang penyetorannya dapat dilakukan setiap saat dan frekuensi serta jumlah pengambilan tidak dibatasi selama saldonya mencukupi.
- 1) Keunggulan Tabungan Simpedes :
- a. Jaringan yang tersebar luas di seluruh Indonesia dan terhubung secara On Line
- b. Peluang besar untuk memenangkan hadiah, total Milyaran Rupiah
- c. Dilengkapi dengan *BRI Card* (Kartu BRI) yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Kartu Debit dengan fitur transaksi yang lengkap.
- d. Pembukaan Rekening Tabungan Simpedes BRI yang mudah dan praktis, di seluruh unit kerja BRI.
- e. Jumlah dan frekuensi setor dan ambil tidak dibatasi, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku
- 2) Fasilitas Tabungan Simpedes :
- a) Fasilitas E-Banking BRI (SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Notifikasi, dan lain-lain.)
- b) Automatic Fund Transfer (AFT) yaitu Fasilitas untuk mentransfer dana dari rekening Simpedes ke rekening simpanan di BRI, baik di Unit Kerja sendiri ataupun di Unit Kerja lain, setiap tanggal tertentu dengan nominal transfer tertentu yang bersifat tetap (secara rutin).
- c) Account Sweep yaitu Fasilitas untuk mentransfer

- dana dari satu rekening ke rekening lainnya di Unit Kerja sendiri ataupun di Unit Kerja lain secara otomatis yang sebelumnya di set up saldo minimal atau saldo maksimalnya. Transfer otomatis terjadi apabila batas saldo minimal atau maksimal tersebut terlampaui. Fasilitas ini dapat digunakan untuk keperluan Simpedes mem-back up giro secara otomatis.
- d) Automatic Grab Fund (AGF) yaitu Fasilitas transfer otomatis untuk menarik (mendebet) dana secara otomatis oleh satu rekening dari rekening lainnya, baik di Unit Kerja sendiri maupun Unit Kerja lain. Inisiatif pendebitan berasal dari rekening yang akan mendebet, dengan nominal transaksi yang bersifat tetap. Fasilitas ini dapat digunakan untuk pembayaran angsuran pinjaman secara otomatis, dimana rekening pinjaman akan secara otomatis mendebet rekening Simpedes untuk membayar angsurannya.
3. Tabungan Haji
Simpanan dari bank BRI yang di ciptakan khusus untuk pemenuhan biaya perjalanan haji.
- 1) Keunggulan Tabungan Haji :
- a. Bebas biaya administrasi.
 - b. Manfaat asuransi jiwa dan kecelakaan diri dengan nilai pertanggung jawaban sebesar 120% dari saldo rekening Tabungan Haji.
 - c. Gratis perlindungan asuransi jiwa dan kecelakaan diri.
 - d. Terkoneksi secara online dengan departemen agama.
 - e. Penyetoran dapat dilakukan baik melalui menu transfer di e-banking BRI maupun di Kantor BRI seluruh Indonesia.
4. Tabungan Junio
Merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.
- 1) Keunggulan Tabungan Junio :
- a. Kemudahan bertransaksi di lebih dari 9.500 Unit Kerja BRI dan 18.000 ATM BRI seluruh Indonesia.
 - b. Aksesibilitas Kartu Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, dan Prima.
 - c. Fasilitas E-Banking BRI (SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Notifikasi, dan lain-lain).
 - d. Gratis asuransi kecelakaan diri Setiap nasabah dengan saldo minimum Rp 500.000,- berhak atas

jaminan asuransi
kecelakaan diri
(personal accident)
dengan nilai
pertanggungungan sebesar
250 % dari saldo
terakhir atau
maksimum sebesar
Rp.150.000.000,-.

2) Fasilitas Tabungan Junio :

- a) Automatic Fund Transfer (AFT)
Fasilitas untuk mentransfer dana dari Tabungan BRI BritAma ke rekening lainnya di BRI pada tanggal tertentu yang ditetapkan nasabah.
- b) Account Sweep
Fasilitas untuk mentransfer dana dari Tabungan BRI BritAma ke rekening lainnya secara otomatis, yang sebelumnya telah di set up sesuai dengan batasan saldo minimal dan maksimal yang ditetapkan nasabah.
- c) Automatic Grab Fund (AGF)
Fasilitas untuk menarik (mendebet) dana Tabungan BRI BritAma secara otomatis oleh satu rekening tertentu, misalnya untuk angsuran pembayaran rekening pinjaman Bank.

Upaya yang Dilakukan Oleh Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo dalam Meningkatkan Nasabah Tabungan Britama Edisi Anak Muda

Untuk mendapatkan nasabah yang sebanyak – banyaknya Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo melakukan beberapa upaya atau strategi agar masyarakat dapat mengetahui tentang Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda. Berdasarkan hasil wawancara kepada *Customer Service* Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo dapat diketahui beberapa upaya yang telah dilakukan antara lain:

1. Menawarkan produk Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda kepada masyarakat dengan cara menginformasikan beberapa keunggulan Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda agar masyarakat dapat terpikat untuk menjadi nasabah Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo.
2. Membangun reputasi yang baik dengan cara melayani nasabah dengan sepenuh hati, sesuai dengan slogan yang telah di tetapkan oleh Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo, sehingga masyarakat simpati terhadap Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo.
3. Melakukan promosi dengan cara menerbitkan iklan cetak, brosur, dan poster. Diedarkan di tempat-tempat keramaian seperti di SMA/SMK/ perguruan tinggi.
4. Memberikan jaminan keamanan dana simpanan kepada nasabah, dengan cara memberikan surat perjanjian

- atau kesepakatan bahwa pihak Bank akan bertanggung jawab apabila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan oleh nasabah, Seperti pembobolan ATM atau penggelapan dana.
5. Memberikan undian berhadiah seperti “Untung Beliung” agar merangsang nasabah untuk membuka Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda.
 6. Melakukan penjualan pribadi dengan cara promosi yang dilakukan dari mulut ke mulut seperti mendatangi SMA/SMK/ Perguruan Tinggi.
 7. Publisitas dengan cara mengikuti kegiatan pameran atau bazar dengan harapan masyarakat mengetahui lebih dalam tentang produk Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda, selain itu juga dapat mempengaruhi atau membujuk masyarakat agar berminat menjadi nasabah Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo. Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo juga akan memberikan hadiah menarik atau souvenir bagi para nasabah yang membuka rekening pada kegiatan pameran atau bazar tersebut.
 8. Memberikan layanan Quick Service atau layanan antar jemput uang nasabah.

Berdasarkan data jumlah nasabah Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo bahwa pada tahun 2015 jumlah nasabah tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda adalah 493 sedangkan pada tahun 2016

jumlah nasabah tabungan BRI Britama Edisi Anak muda adalah 927 sehingga nasabah tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda pada Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo mengalami sedikit peningkatan yaitu mencapai 434. Dari hasil penelitian tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam bagaimana upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda. Produk ini merupakan produk yang diciptakan khusus untuk anak – anak muda.

Produk Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda ini belum dapat dikategorikan dalam produk yang diminati masyarakat. Dapat dilihat dari total nasabah tabungan Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo yaitu 17.956 di produk ini hanya mencapai 4,19% dari total nasabah tabungan di Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo. Hal tersebut dikarenakan produk Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda merupakan produk baru dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang produk ini.

Kendala – Kendala Yang Dihadapi Bank BRI Cabang Waru Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Dalam melakukan upaya peningkatan jumlah nasabah Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo menemukan beberapa kendala – kendala yang harus di hadapi. Berdasarkan hasil wawancara *Customer Service* terdapat beberapa kendala – kendala antara lain adalah :

1. Biaya pemasaran yang terbatas
2. Sumber daya manusia yang kurang memahami produk
3. Banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang produk

Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda, dikarenakan produk tersebut merupakan produk baru

4. Terbatasnya jumlah souvenir yang ada

Adanya kendala – kendala yang di hadapi Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo dalam meningkatkan jumlah nasabah, maka sangat diperlukan beberapa penyelesaian dari kendala – kendala tersebut. Jika kendala – kendala tersebut tidak dapat di selesaikan dengan baik, maka akan berdampak pada pertumbuhan perusahaan.

Perusahaan harus lebih meningkatkan sumber daya manusia agar dapat bersaing dengan Bank – bank yang lain. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusia antara lain yaitu dengan cara melakukan pelatihan dan pendidikan

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Upaya yang telah dilakukan Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda adalah :

1. Menawarkan produk Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda kepada masyarakat dengan cara menginformasikan beberapa keunggulan Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda agar masyarakat dapat terpicat untuk menjadi nasabah Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo.
2. Membangun reputasi yang baik dengan cara melayani nasabah dengan sepenuh hati, sesuai dengan slogan yang telah di tetapkan oleh Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo, sehingga masyarakat simpati

Penyelesaian Dari Kendala – Kendala Yang Di Hadapi Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo

serta perencanaan tenaga kerja yang terus menerus. Dengan adanya pelatihan dan pendidikan serta perencanaan tenaga kerja perusahaan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang lebih kompetitif.

Selain itu, perusahaan harus meningkatkan promosi diseluruh bidang promosi agar masyarakat dapat mengetahui produk – produk Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo terutama produk Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda. Hal ini dikarenakan, produk Tabungan BRI Britama edisi Anak Muda merupakan produk baru dan banyak masyarakat yang belum mengetahui produk tersebut.

terhadap Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo.

3. Melakukan promosi dengan cara menerbitkan iklan cetak, brosur, dan poster. Diedarkan di tempat-tempat keramaian seperti di SMA/SMK/ perguruan tinggi.
4. Memberikan jaminan keamanan dana simpanan kepada nasabah, dengan cara memberikan surat perjanjian atau kesepakatan bahwa pihak Bank akan bertanggung jawab apabila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan oleh nasabah, Seperti pembobolan ATM atau penggelapan dana.
5. Memberikan undian berhadiah seperti “Untung Beliung” agar merangsang nasabah untuk membuka Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda.

6. Melakukan penjualan pribadi dengan cara promosi yang dilakukan dari mulut ke mulut seperti mendatangi SMA/SMK/ Perguruan Tinggi.
7. Publisitas dengan cara mengikuti kegiatan pameran atau bazar dengan harapan masyarakat mengetahui lebih dalam tentang produk Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda, selain itu juga dapat mempengaruhi atau membujuk masyarakat agar berminat menjadi nasabah Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo. Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo juga akan memberikan hadiah menarik atau souvenir bagi para nasabah yang membuka rekening pada kegiatan pameran atau bazar tersebut.
8. Memberikan layanan Quick Service atau layanan antar jemput uang nasabah.
Beberapa kendala yang dihadapi dalam melakukan upaya peningkatan jumlah nasabah antara lain :
 1. Biaya pemasaran yang terbatas.
 2. Sumber daya manusia yang kurang memahami produk.
 3. Banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang produk Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda, dikarenakan produk tersebut merupakan produk baru.
 4. Terbatasnya jumlah souvenir yang ada.

Saran

Adapun saran yang dapat di sampaikan dari hasil pengamatan adalah sebagai berikut :

1. Seharusnya Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo lebih meningkatkan upaya atau strategi agar tujuan atau sasaran dapat tercapai.
2. Melakukan upaya sosialisasi yang lebih intensif terutama dalam meningkatkan pemahaman kepada masyarakat terhadap produk

Tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda.

3. Membekali karyawan-karyawan dengan mengikuti seminar sehingga memiliki SDM yang disiplin dan kompetitif.
4. Melakukan pengecekan stok souvenir dan pembelian souvenir secara berkala

Implikasi Penelitian

Adapun implikasi yang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo antara lain adalah :

1. Dengan melakukan upaya sosialisasi yang lebih intensif dapat membuat masyarakat lebih memahami tentang keunggulan dan fasilitas-fasilitas tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda.
2. Menyediakan brosur pada meja *Customer Service* agar dapat memudahkan *Customer Service* dalam menjelaskan tentang produk tabungan BRI Britama Edisi Anak Muda.
3. Mengecek stok souvenir dan melakukan pembelian secara berkala agar tidak kehabisan stok sehingga tidak mengecewakan nasabah.

DAFTAR RUJUKAN

A.Abdurahman, 2001, *ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Perdagangan*, Jakarta: Erlangga.

Arief Nurhidayat, 2016. “ *upaya peningkatan jumlah nasabah melalui strategi pemasaran produk tabungan ceriaku di PT. BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.*” TA sarjana tak diterbitkan, IAIN Purwokerto

Buku Pedoman Tugas Akhir STIE Perbanas Surabaya

Deddy Raharjo. 2012. *Produk dan Jasa Bank.*(Online),

(<http://dendyraharjo.blogspot.co.id/2012/01/produk-dan-jasa-perbankan.html>, diakses 30Maret 2017)

Kotler, Philip, dan G. Amstrong. 2000, *Manajemen Pemasaran dengan pemasaran efektif dan Profitable*, cetakan Kedua, Gramedia Pusat Utama, Jakarta.

Kotler, philip. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jilid 1 edisi delapan. Jakarta : Erlangga

Muchdarsyah Sinungan, 2000. "Strategi Manajemen Bank" Jakarta:Rineka Cipta

Norsanie. 2015. Peningkatan Mutu dan Sumber Daya Manuia Pendidikan Non Formal Informal. (Online), (<http://porsanic.blogspot.co.kl/2015/5/11/peningkatan-mutu-dan-sumber-daya.html>, diakses 10 Februari 2017)

Sekretariat Negara.R.I.1998. *Undang-undang nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Lembaran Negara RI Tahun 1998, No. 182. Jakarta

www.bankbri.com