

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Setelah kemerdekaan Negara Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1 bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Bank Rakyat Indonesia didirikan sejak era penjajahan. Bank BRI yang merupakan bank tertua di Indonesia yang memiliki aset terbesar nasional. Dapat diketahui bahwa kegiatan bank adalah menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa perbankan lainnya. Menghimpun dana didefinisikan sebagai kegiatan usaha lembaga keuangan dalam melakukan pengumpulan dana dan menarik dana dari masyarakat yang akan disimpan dalam bentuk simpanan, giro, tabungan, deposito dan lain sebagainya. Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat dalam bentuk pemberian pinjaman yang umumnya dikenal dengan kredit kepada masyarakat. Berdasarkan pengertian bank menurut para ahli, *Kasmir* (2012:3) berpendapat dalam bukunya “Dasar-dasar Perbankan” yang menyatakan bahwa bank merupakan suatu lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana yang didapat dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa lainnya.

2.1.2 Fungsi Bank

Bank memiliki tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, sehingga perannya dalam kehidupan masyarakat sangatlah penting. Berdasarkan pasal 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang menyebutkan bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Ikatan *Bankir* Indonesia (2015:191) menyatakan mengenai fungsi bank secara umum, sebagai menghimpun dana yang di dapat dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai macam tujuan sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik, bank dapat berfungsi sebagai *agen of trust*, *agent of development*, dan *agen of service*, antara lain:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. *Agent of trust*, hal ini dikarenakan masyarakat akan menyimpan dananya di bank atas dasar kepercayaan, bahwa dana tersebut aman dan dapat ditarik sewaktu-waktu, ataupun sesuai kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan. Selain hal tersebut, bank juga akan menyalurkan dana simpanan yang telah diperoleh dari nasabah penyimpan kepada nasabah debitur dengan berlandaskan unsur-unsur kepercayaan.
2. *Agent of development*, yaitu suatu lembaga yang memutar dana untuk pembangunan ekonomi di suatu negara. Dengan adanya kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, membangun usaha, hingga kegiatan mengonsumsi jasa dan produk, sehingga terdapat kegiatan pembangunan perekonomian.
3. *Agent of services*, bank selain memiliki kegiatan utama, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, bank juga menyediakan jasa-jasa lainnya, seperti pengiriman uang, penyimpanan dokumen-dokumen ataupun barang berharga, bank garansi, dan jasa-jasa perbankan lainnya.

2.2 Digital

2.2.1 Pengertian Transaksi Digital

Dilansir dari laman resmi KBBI, transaksi adalah bentuk persetujuan jual-beli dalam kegiatan perdagangan antar pihak pembeli dan juga pihak penjual. Sedangkan, *Digital* adalah suatu teknologi elektronik yang mampu melakukan penyimpanan, menghasilkan dan juga memproses berbagai macam data.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat diartikan bahwa transaksi *digital* adalah suatu wujud perkembangan teknologi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan semua kegiatan transaksi keuangan dengan alat yang sudah terhubung dengan sistem komputerisasi.

2.2.2 Bentuk dan Layanan Digital Banking

Salah satu bentuk *digital banking* adalah *transactional digital banking* atau transaksi *digital banking*. Transaksi *digital banking* adalah pelayanan jasa bank



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan menggunakan jaringan *internet*. Informasi, komunikasi dan transaksi pada *digital banking* dilakukan sendiri oleh nasabah di manapun nasabah berada tanpa harus mendatangi kantor bank dan petugas bank.

Layanan *digital banking* merupakan suatu layanan terhadap nasabah untuk memperoleh suatu informasi, adanya komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan secara *digital* yang mengoptimalkan dalam memanfaatkan data nasabah serta melayani nasabah secara cepat, praktis, dan mudah. Layanan *digital banking*, antara lain *internet banking*, *mobile banking*, dan *sms banking*.

2.3 Promosi

2.3.1 Pengertian dan Tujuan Promosi

Promosi adalah suatu kegiatan yang dapat meningkatkan penjualan produk atau jasa dengan memberitahukan informasi mengenai produk yang dijual, memperkenalkan suatu produk serta memberikan keyakinan akan manfaat dari produk tersebut kepada konsumen. Salah satu tujuan dari promosi produk *digital* perbankan, yaitu sebagai informasi segala jenis produk yang ditawarkan dan dapat menarik calon nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan. Dengan adanya promosi juga dapat meningkatkan kesadaran bagi nasabah pada produk yang ditawarkan dan menciptakan loyalitas pada merek yang dijual.

2.3.2 Bauran Promosi

Dalam melakukan promosi pada suatu produk perbankan, agar dapat efektif perlu adanya bauran promosi. Bauran promosi merupakan suatu kombinasi yang optimal bagi berbagai jenis kegiatan dalam meningkatkan penjualan. Bank BRI KCP Depok Timur hanya berfokus pada 2 jenis kegiatan promosi, yaitu:

1. *Personal Selling*, merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan secara langsung antara pihak Bank BRI KCP Depok Timur dan calon nasabah dengan memberikan informasi mengenai produk yang akan ditawarkan serta membujuk calon nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan. *Personal selling* bertujuan untuk membangun hubungan erat dengan calon nasabah dalam jangka waktu yang panjang dan memberikan informasi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

secara rinci mengenai produk yang ditawarkan sebagai bentuk dukungan terhadap nasabah.

2. *Mass Selling*, terdiri dari *advertising* atau periklanan dan publisitas. Periklanan yaitu bentuk dari suatu promosi yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur dalam memberikan informasi suatu produk kepada nasabah melalui media tradisional atau media cetak dan media *digital* atau media sosial.

2.3.3 Strategi *Push Marketing*

Strategi *Push Marketing* (strategi mendorong) merupakan suatu strategi yang dapat mendorong konsumen agar tertarik dengan pergerakan produk dan layanan serta informasi melalui perantara kepada konsumen akhir. Tujuan dari strategi *push marketing* yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur, yaitu untuk mencari dan menemukan calon nasabah yang berminat dengan produk dan layanan Bank BRI yang ditawarkan. Adapun kelebihan dan kekurangan dengan menggunakan strategi *push marketing*:

1. Kelebihan strategi *push marketing*:
 - a. Sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran calon nasabah dalam penggunaan produk dan layanan perbankan
 - b. Permintaan akan suatu produk dapat diprediksi
2. Kekurangan strategi *push marketing*:
 - a. Perusahaan tidak bisa melakukan dalam jangka waktu yang lama, karena lebih fokus pada satu kali pembelian

2.3.4 Strategi *Pull Marketing*

Strategi *Pull Marketing* (strategi menarik) merupakan suatu strategi pemasaran yang dapat menyadarkan konsumen dengan keberadaan produk dan layanan yang mereka cari melalui berbagai media. Dalam strategi ini, perusahaan akan mengeluarkan sejumlah uang untuk iklan dan promosi terhadap nasabah untuk menciptakan permintaan dari calon nasabah. Tujuan dari strategi *pull marketing* yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur, yaitu untuk meningkatkan



loyalitas terhadap nasabah. Adapun kelebihan dan kekurangan dengan menggunakan strategi *pull marketing*:

1. Kelebihan strategi *pull marketing*:
 - a. Perusahaan dapat membentuk *brand equity* atau keunggulan dari suatu produk dengan produk yang lain dan memberikan nilai produk yang diberikan kepada nasabah.
 - b. Produk yang ditawarkan oleh perusahaan akan mudah terjual, karena nasabah dipaksa untuk mencari produk secara aktif.
2. Kekurangan strategi *pull marketing*:
 - a. Calon nasabah membandingkan kelebihan dari suatu produk yang ditawarkan melalui iklan oleh Bank BRI KCP Depok Timur dengan produk Bank lainnya. Sehingga, perusahaan harus menunggu keputusan yang ingin dibuat oleh calon nasabah.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Profil Perusahaan

3.1.1 Sejarah Berdirinya Bank BRI KCP Depok Timur

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan bank milik pemerintah yang tertua dan terbesar di Indonesia dan telah berkontribusi dengan jasa yang diberikan dalam membangun Indonesia ketika sebelum kemerdekaan. Bank Rakyat Indonesia yang didirikan oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja di Purwokerto, Jawa Tengah pada Senin, 16 Desember 1895 dengan nama *De Inlandsche Hoofden* atau disebut dengan Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) terus berkarya untuk memberi makna Indonesia, tepat pada ulang tahun ke-126 pada 16 Desember 2021 PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) meningkatkan pemulihan ekonomi berfokus pada segmen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).



Gambar 3.1 Logo PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Sumber: www.bri.co.id

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ini memiliki kantor pusat yang terletak di Gedung BRI Jl. Jenderal Sudirman Kav.44-46, Jakarta 10210, Indonesia. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki 31 kantor cabang dan 69 kantor Cabang Pembantu di kantor wilayah jakarta 2. Salah satunya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Depok Timur. BRI KCP Depok timur didirikan pada tahun 2008 yang beralamat di Ruko Mutiara Jl. Tole Iskandar No.2, RT.1/RW.1, Abadijaya, Kec. Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat 16417.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1.2 Visi, Misi dan Lingkungan Budaya Bank BRI

Dengan mencapai tujuan yang ingin di capai, Bank BRI menerapkan visi dan misi yang diantaranya adalah sebagai berikut:

Visi BRI

1. Menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*. Dapat diartikan sebagai grup perbankan yang mengupayakan untuk menjadi lembaga jasa keuangan yang berperan dalam meningkatkan nilai bagi seluruh rakyat Indonesia.

Misi BRI

1. Memberikan Yang Terbaik. Kegiatan perbankan yang mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk membantu kelancaran peningkatan ekonomi terhadap masyarakat.
2. Menyediakan Pelayanan Yang Prima. Pelayanan yang berfokus kepada nasabah melalui SDM yang memiliki budaya berdasarkan pada kinerja, teknologi informasi yang *future ready* dan jaringan kerja yang konvensional maupun digital yang produktif dan efektif.
3. Bekerja dengan Optimal dan Baik. Dengan memberikan berbagai keuntungan dan manfaat yang terbaik kepada pihak yang bersangkutan (*stakeholders*).

Lingkungan Budaya BRI

Dalam mewujudkan visi dan misi tersebut, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menerapkan nilai- nilai perusahaan yang sehingga menjadi budaya kerja perusahaan yang berkarakter. Lingkungan budaya perusahaan memberikan gambaran kepribadian perusahaan dimana karyawan melakukan pekerjaan. Lingkungan budaya pada perusahaan dapat digunakan untuk mengartikan atau menangkap suatu peristiwa dan fakta yang bervariasi. Dengan menerapkan nilai budaya kerja, operasional perusahaan secara internal dapat berjalan dengan kolaboratif dan menghasilkan sesuatu yang optimal. Berikut adalah Nilai Utama Perusahaan dan Sikap Perilaku Insan BRI, antara lain:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

A. *Core Values* Akhlak atau Nilai Utama Perusahaan:

1. Amanah, Kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. Kompeten, Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. Harmonis, Kami saling peduli dan menghargai perbedaan
4. Loyal, Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
5. Adaptif, Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6. Kolaboratif, Kami mendorong kerjasama yang sinergis

B. 10 Sikap Perilaku Insan BRI

1. Jujur, selalu dapat dipercaya dan mentaati aturan yang ada
2. Dapat menjaga kehormatan dan nama baik pribadi serta citra perusahaan
3. Handal, prudent, disiplin dan bertanggung jawab
4. Berorientasi kepada masa depan
5. Sebagai panutan dan berjiwa besar
6. Tegas dalam menindaklanjuti adanya penyimpangan
7. Dengan memberikan pelayanan yang optimal dan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan
8. Terampil, ramah, senang melayani
9. Memperlakukan pekerja secara terbuka, adil, saling menghargai
10. Mengembangkan sikap kerja sama dalam menciptakan sinergi untuk kepentingan perusahaan

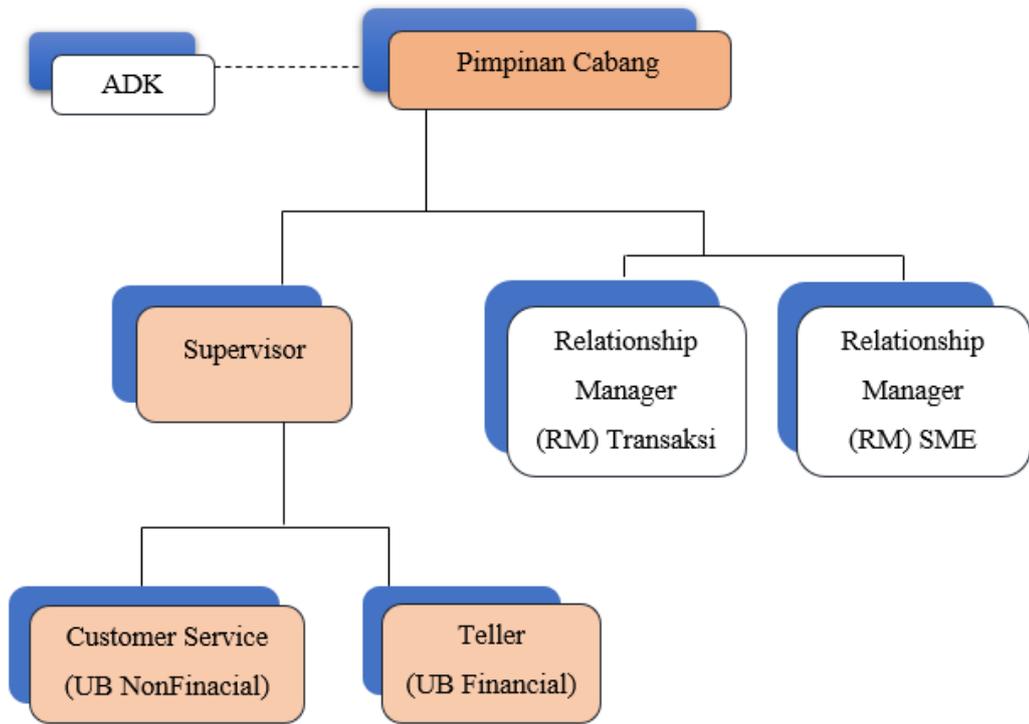
3.2 Struktur Organisasi Bank BRI KCP Depok Timur

Struktur organisasi pada Bank BRI KCP Depok Timur dapat diartikan sebagai suatu garis yang menyusun berbagai komponen dengan urutan kemudian memiliki posisi atau jabatan, fungsi, hak dan kewajibannya masing-masing. Struktur organisasi di Bank BRI KCP Depok Timur dapat diperoleh dari adanya pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Penulis ditempatkan pada bagian operasional dengan pengawasan langsung oleh Pimpinan Cabang Pembantu dan *Supervisor* yang dibantu oleh *Customer Service* dan *Teller*.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berikut adalah struktur organisasi di Bank BRI KCP Depok Timur:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BRI KCP Depok Timur

Sumber: data diolah

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. memiliki kantor cabang dan kantor cabang pembantu di setiap daerah. Salah satunya adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Depok Timur. Penulis hanya akan menjelaskan mengenai kegiatan yang dilakukan di bagian operasional. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab divisi operasional di Bank BRI KCP Depok Timur:

1. Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

Pimpinan Cabang Pembantu merupakan pimpinan dari unit Kantor Cabang Pembantu BRI Depok Timur yang mempunyai beberapa tanggung jawab, antara lain:

- a. Mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengusulkan rencana anggaran di KCP, serta memantau dan mengevaluasi pelaksanaannya



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mengkoordinasikan pelaporannya untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja anggaran yang ditetapkan.

- b. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari jajaran manajemen BRI sesuai dengan peran dan kompetensi untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem) dibantu oleh Administrasi Kredit (ADK) dan membawahi *Relationship Manager* (RM) Transaksi dan *Relationship Manager Small Management Ecosystem* (RM SME).

2. *Supervisor* (SPV)

Seseorang yang diberi wewenang atau mempunyai otoritas untuk mengawasi, mengarahkan dan memberikan perintah kepada staf bawahannya yang berada di bawah arahan jabatan atasannya. SPV mempunyai tanggung jawab, antara lain:

- a. Sebagai jembatan antara manajer dan staf dan dapat memecahkan masalah sehari-hari dengan solusi yang baik tanpa harus dibantu oleh atasan.
- b. Memberikan bantuan atau pengarahan kepada staf bawahannya yang merasa kesulitan dalam bekerja serta mengevaluasi kinerja bawahannya dan memberikan motivasi kerja untuk para stafnya.
- c. Memberikan informasi pada manajemen, menanamkan kedisiplinan pada bawahannya dan mencerminkan sikap yang baik dalam bekerja.

Supervisor memiliki staf bawahan yaitu *Customer Service* dan *Teller*. Berikut adalah tugas dan wewenang *Customer Service* dan *Teller*, antara lain:

A. *Customer Service* atau *Universal Banker* (UB) *NonFinancial*

Customer Service (CS) merupakan karyawan BRI yang bertugas melayani nasabah. CS mempunyai tanggung jawab, antara lain:

- a. Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Melakukan *greeting* awal sesuai budaya layanan Sigap, Mudah, Akurat, Ramah dan Terampil (*SMART*). Seorang *Customer Service* membangun hubungan baik dengan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang ramah dan maksimal.
- c. Dapat memahami dan memberikan informasi produk dan layanan yang ditawarkan
- d. Melakukan pencatatan administrasi seperti kelengkapan data nasabah dan pertanyaan yang diajukan oleh nasabah serta melayaninya.
- e. Melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- f. Melakukan *greeting* akhir yang sesuai dengan standar layanan *SMART* dan selalu konsisten akan *intimacy* akhir.

B. *Teller Universal Banker (UB) Financial*

Teller merupakan karyawan BRI yang pekerjaan sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum. *Teller* mempunyai tanggung jawab, antara lain:

- a. Melakukan *greeting* awal dan akhir sesuai dengan budaya layanan *SMART*.
- b. Pemeriksaan *cashing, penyetoran, transfer*.
- c. Melakukan konfirmasi setiap sebelum dan sesudah transaksi kepada nasabah.
- d. Bertanggung jawab dalam melayani rekening tabungan, penarikan, penyetoran, dan lain sebagainya.
- e. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- f. Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
- g. Membantu dan melayani nasabah terkait transaksi keuangan.
- h. Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai transaksi nasabah.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3 Bidang Usaha Bank BRI KCP Depok Timur

Dalam menjalankan tujuannya, jenis kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur hanya berfokus pada produk dan layanan *digital*, antara lain:

1. Produk Simpanan
 - a. Tabungan BRI BritAma merupakan jenis tabungan simpanan yang memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan yang didukung dengan fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapan saja dan dimana saja. Bank BRI KCP Depok Timur hanya memfokuskan beberapa jenis produk Tabungan BRI BritAma, antara lain: BritAma X, memiliki jenis kartu debit BritAma X (*Basket, Ladies dan Gentlement*), BritAma X Melalui Aplikasi BRImo, Jenis Kartu Debit BritAma (*Silver dan Black*).
 - b. Tabungan BRI Simpedes merupakan jenis tabungan simpanan masyarakat dengan mata uang rupiah yang dapat dilayani di KC/ KCP/ BRI Unit/ Kantor Kas/ Teras BRI yang setoran dan penarikannya tidak dibatasi.
 - c. Giro merupakan jenis simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan warkat (Cek/Bilyet/Giro), kartu ATM dan surat perintah lainnya.
 - d. Deposito merupakan jenis simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dengan memberikan bunga yang menarik dan berbagai macam keuntungan.
2. Bank BRI memiliki jenis usaha yang produk dan layanan tambahan, antara lain:
 - a. BRImo
 - b. BRI *Smart Billing*
 - c. Mesin *Electronic Data Capture* (EDC)
 - d. *Internet Banking*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- e. SMS *Banking* BRI
- f. BRI *Direct Debit*
- g. Fitur dan Biaya *E-Channel*
- h. ATM BRI
- i. *Cash Recycling Machine*
- j. Tips & Keamanan Transaksi
- k. Layanan *Contact Center*
- l. Informasi Tambahan



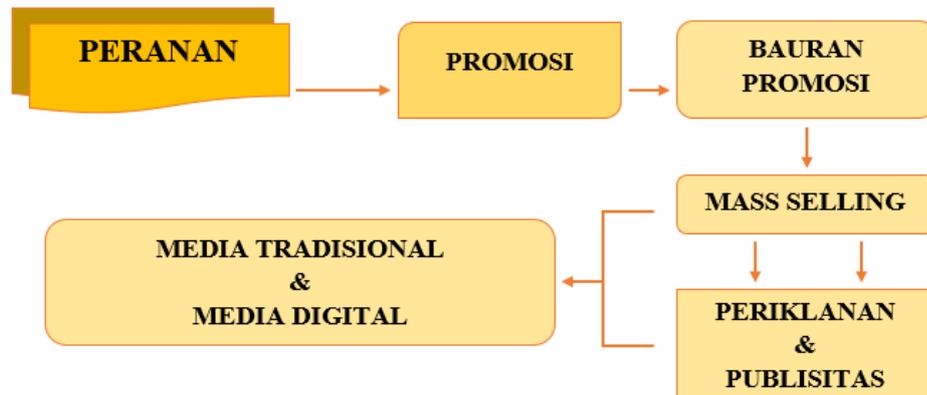
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Peranan Bank BRI KCP Depok Timur

Peranan yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur untuk meningkatkan penggunaan transaksi *digital* terhadap nasabah adalah dengan cara melakukan promosi. Dalam melakukan promosi agar dapat berjalan dengan efektif, sangat diperlukan adanya bauran promosi. Sehingga, dapat mengoptimalkan berbagai jenis kegiatan promosi.



Gambar 4.1 Bagan Pembahasan Peranan Bank BRI KCP Depok Timur
Sumber: data diolah

Pada peranan yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur, jenis promosi yang sering digunakan untuk menawarkan produk dan layanan *digital*, yaitu *mass selling* yang terdiri dari *advertising* atau periklanan dan publisitas. Bank BRI KCP Depok Timur hanya berfokus pada jenis kegiatan *advertising* atau periklanan yang merupakan salah satu cara untuk dapat memberikan informasi suatu produk, seperti manfaat produk, keuntungan produk dan hal yang menarik pada produk yang ditawarkan kepada nasabah melalui media tradisional (media cetak) dan media *digital* (media sosial).

Peranan dapat dilakukan oleh *customer service*, *teller*, *supervisor* dan pegawai yang bekerja di Bank BRI KCP Depok Timur yang akan mempromosikan produk

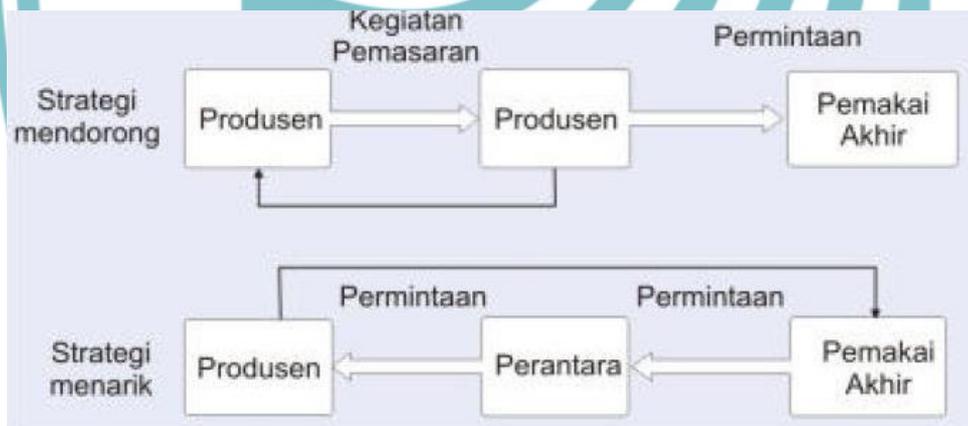
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan layanan *digital* dengan menggunakan brosur atau selebaran dan *banner* sebagai media cetak dan media sosial *instagram* dan *whatsapp*. Tujuan dari adanya strategi promosi yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur, yaitu dapat meningkatkan performa atau kinerja perusahaan, dapat memberikan penawaran produk dan jasa atau layanan kepada nasabah, dan mendukung peranan yang dilakukan dalam kegiatan *personal selling* dan iklan. Dengan adanya promosi, Bank BRI KCP Depok Timur dapat meningkatkan penggunaan transaksi *digital* terhadap nasabah melalui peranan yang dilakukan, yaitu promosi produk.

4.2 Strategi Promosi

Berdasarkan dari tujuan yang ingin dicapai oleh Bank BRI KCP Depok Timur, promosi penjualan yang digunakan dapat dibedakan menjadi 2 jenis kegiatan, yaitu strategi *push marketing* dan strategi *pull marketing*.



Gambar 4.2 Strategi *Push Marketing* Vs Strategi *Pull Marketing*

Sumber: Philip Kotler, Manajemen Pemasaran II. 1997

4.2.1 Strategi *Push Marketing*

Peranan yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur dengan menggunakan strategi promosi *push marketing* atau disebut *trade promotion*, yaitu melalui target individu yang harus dicapai oleh pegawai Bank BRI KCP Depok Timur. Salah satu contoh peranan yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur dengan melakukan penawaran produk melalui *personal selling* antara *Funding Officer* atau *Relationship Manager* Transaksi (RM Transaksi) dan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

distributor minuman kemasan. Tahapan strategi promosi yang dilakukan oleh RM Transaksi, antara lain:

1. *Mapping* di *area* unit kerja (keliling ke toko-toko atau ke kantor perusahaan).
2. Mencari *hot* prospek yang sekiranya memiliki potensi dana yang memungkinkan.
3. Melakukan *profiling* nasabah yang hot prospek.
4. Perdalam produk atau layanan *knowledge*, sehingga dapat menjelaskan mengenai manfaat dari produk dan layanan perbankan yang kita tawarkan.

Contoh, Pada bagian *funding officer* atau *relationship manager* transaksi (RM Transaksi) yang setiap bulannya memiliki target individu pada tabungan sebesar 1,2 Milyar dan Giro sebesar 700 juta. Dalam mencapai targetnya RM Transaksi melakukan penjualan produk dengan cara mempromosikannya kepada nasabah. Terdapat 2 tipe nasabah, yaitu nasabah referensi (nasabah *eksisting* atau dari rekan) dan *fresh* nasabah (nasabah mandiri dalam mencari tanpa referensi). RM Transaksi Bank BRI KCP Depok Timur biasanya menggunakan tipe nasabah referensi. Dengan menghubungi nasabah tersebut untuk menanyakan apa kebutuhannya. RM Transaksi akan melakukan *profiling* nasabah tersebut dengan menggali lebih dalam mengenai profil nasabah. Nasabah tersebut memiliki usaha, yaitu distributor minuman kemasan dan memiliki beberapa langganan agen. Setelah itu, RM Transaksi akan menanyakan kepada nasabah, pembayarannya *cash* atau jatuh tempo. Jika memakai *cash*, maka RM Transaksi akan menawarkan sebuah produk atau layanan *digital Smart Billing*, yaitu sebuah aplikasi yang dapat mengatur pembayaran atau tagihan kepada agen-agen langganannya. Jika memakai jatuh tempo, maka RM Transaksi akan meminta referensi lagi agar membuka rekening giro atau kartu kredit.

Dalam strategi promosi *push marketing* terdapat beberapa kelebihan, yaitu dapat mengetahui secara pasti target dan peluang terhadap nasabah yang potensial dan meningkatkan kesadaran akan produk yang ditawarkan kepada nasabah (*brand awareness*). Sedangkan, kekurangan pada strategi *push marketing*, yaitu penawaran produk yang kita tawarkan ditolak atau tidak diterima oleh nasabah.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.2 Strategi *Pull Marketing*

Peranan yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur dengan menggunakan strategi promosi *pull marketing* atau disebut *consumer promotion*, yaitu melalui bagian *front office* yang menawarkan produk dan layanan perbankan dengan menggunakan strategi *mass selling* yang terdiri dari periklanan dan publisitas. Bank BRI KCP Depok Timur hanya menggunakan jenis kegiatan periklanan atau *advertising*.

Tahapan strategi dengan menggunakan jenis kegiatan promosi periklanan yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur adalah melalui media tradisional, yaitu media cetak brosur atau selebaran. Berikut adalah peranan yang dilakukan melalui strategi *pull marketing* yang dilakukan oleh *customer service* dan *teller*:

1. *Customer service*, *teller* dan seluruh pegawai bank dapat mempromosikan produknya melalui jenis kegiatan promosi *advertising* atau periklanan.
2. Media cetak brosur atau selebaran merupakan cara yang efektif, sehingga dapat dilihat langsung oleh nasabah saat datang ke kantor bank.
3. Pilih *design* yang sesuai dengan produk dan layanan yang ingin ditawarkan.
4. Berikan informasi produk, seperti keunggulan, syarat dan ketentuan yang berlaku, manfaat produk dan lain sebagainya.
5. Letakkan brosur atau selebaran di bagian depan seperti meja *customer service* dan meja *teller*, agar dapat dilihat langsung oleh nasabah yang datang.
6. Jika nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan melalui iklan di brosur, maka nasabah akan datang kembali ke kantor bank.

Sedangkan, jenis kegiatan strategi promosi periklanan melalui media *digital* yang digunakan oleh Bank BRI KCP Depok Timur, yaitu media sosial *instagram* dan *whatsapp*. Berikut adalah tahapan strategi promosi yang dilakukan oleh Bank BRI KCP Depok Timur:

1. *Customer service* dan *teller* akan menargetkan konsumen yang akan diraih, dengan mencari target pasar melalui *hashtag* produk dan atau layanan *digital* pada media sosial dan *hashtag* lainnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Memilih jenis media sosial yang sering digunakan oleh konsumen, seperti *instagram* dan *whatsapp*.
3. Berikan informasi produk dengan cara interaksi yang menarik dan menyenangkan. Dengan mengikuti *trend* yang sedang viral lalu berikan informasi produk dan layanan *digital*, keuntungan yang didapat, manfaat dan lain sebagainya.
4. Melakukan kalender konten yang konsisten pada media sosial. Dengan cara *posting* iklan produk tersebut di hari atau jam tertentu.
5. Seluruh pegawai dapat mengakses media sosial yang dibuat untuk memberikan *respon* terhadap pertanyaan yang konsumen berikan dengan ramah dan cepat.

Contoh, pada bagian *front office*, yaitu *Customer Service* yang mengiklankan sebuah layanan *mobile banking* BRI atau BRImo melalui media sosial *instagram*. Iklan BRImo berisi tentang fitur-fitur yang dapat digunakan untuk kebutuhan transaksi sehari-hari secara *digital*. Calon nasabah merasa tertarik dan datang ke kantor bank untuk menanyakan mengenai proses pembukaan rekening dan prosedur penggunaan layanan BRImo. Terdapat brosur yang terletak di meja *customer service* dan meja *teller*. Calon nasabah dapat mengikuti acara festival yang diadakan oleh Bank BRI dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Seperti, nasabah harus membuka Tabungan BRI BritAma dan tingkatkan saldo nasabah dengan perbanyak transaksi untuk mendapatkan kesempatan memenangkan berbagai hadiah mobil, motor, sepeda, gadget, logam mulia dan hadiah lainnya. Setelah nasabah tertarik, *customer service* akan membantu untuk membukakan rekening Tabungan BRI BritAma melalui *digital saving*.

Nasabah yang sudah mendapatkan *user id* BRImo dari *e-mail* yang sudah terdaftar, akan dibantu oleh *customer service* untuk membuat akun BRImo dan menjelaskan mengenai fitur-fitur yang terdapat pada *mobile banking* BRI atau BRImo dan cara penggunaannya untuk melakukan transaksi pada setiap *merchant*. Jika sudah selesai, nasabah akan mendapatkan bukti kepemilikan berupa buku tabungan BritAma dan kartu debit atau kartu ATM.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dengan ini, *customer service* juga wajib untuk menginformasikan kepada setiap nasabah untuk melakukan pergantian PIN secara berkala, menjaga kerahasiaan PIN, dan lain sebagainya, sehingga dapat terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Berikut adalah contoh promosi strategi *pull marketing* dengan menggunakan jenis kegiatan periklanan melalui media sosial dan media cetak:



Gambar 4.2.2 Contoh Promosi Melalui Media Sosial & Media Cetak

Sumber: data diolah

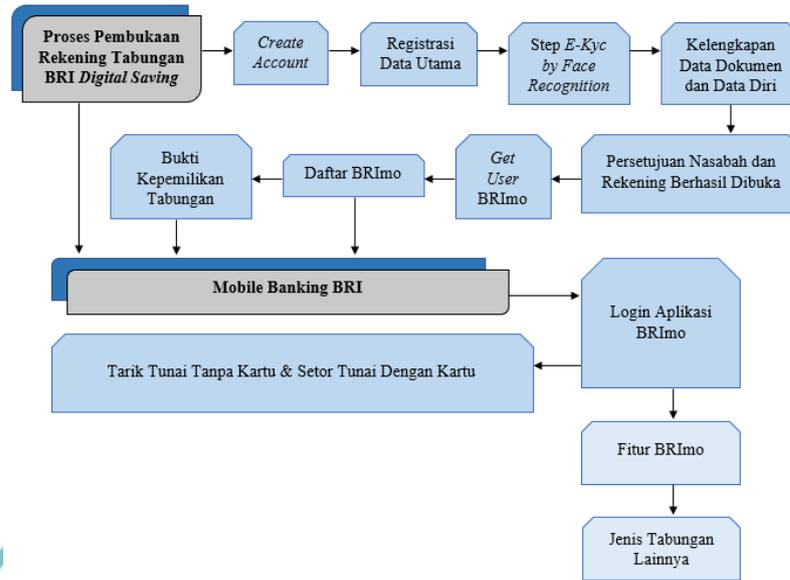
Dalam menggunakan promosi melalui iklan di media sosial dan media cetak, perusahaan memasarkan produknya yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (*flexible*), dapat diakses dalam jangkauan yang luas dan mudah dalam pengoperasiannya.

4.3 Produk Dan Layanan *Digital*

Bank BRI KCP Depok Timur menyediakan produk dan layanan *digital* dalam mendorong *digitalisasi* perbankan Indonesia. Bank BRI KCP Depok Timur mendekatkan layanannya kepada nasabah salah satunya melalui media elektronik. Media elektronik merupakan media yang paling sering digunakan oleh nasabah. Adapun cara penggunaan dari produk dan layanan digital tersebut sangat mudah karena ditujukan untuk mempermudah nasabah saat melakukan pembayaran secara *digital*. Berikut adalah cara penggunaan dari berbagai macam produk dan layanan *digital* yang ditawarkan oleh Bank BRI KCP Depok Timur:

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 4.3 Bagan Pembahasan Penggunaan Produk atau Layanan *Digital*
Sumber: data diolah

4.3.1 Digital Saving BRI

Digital Saving BRI merupakan layanan yang diberikan untuk melakukan pembukaan rekening tabungan BRI secara *digital*. Sebelum rekening tabungan *digital saving* dapat digunakan, nasabah harus mendaftarkan diri dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.



Gambar 4.3.1 *Digital Saving* BRI

Sumber: www.bri.co.id



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berikut adalah proses pembukaan rekening *digital saving* BRI:

A. *Create Account*

Langkah pertama dalam pembukaan rekening *Digital Saving* BRI yang dilakukan oleh nasabah yaitu dengan membuat akun terlebih dahulu. Proses pembuatan akun antara lain:

- a. Nasabah akan diminta untuk membuka URL *Digital Saving* <https://bukarekening.bri.co.id> pada aplikasi *google chrome*, maka akan muncul tampilan selamat datang di Rekening Bank BRI
- b. Klik fitur BRI Buka Rekening pada menu utama
- c. Masuk ke *Onboarding*, klik Buka Rekening. Nikmati 4 langkah mudah Buka Rekening BRI dimanapun dan kapanpun (Siapkan Dokumen, Verifikasi Diri, Setoran Awal, Buat Akun BRI^{mo})
- d. Akan ada tampilan mengenai info tahapan Buka Rekening, informasi produk (*design*, keunggulan dan persyaratan)
- e. Setelah itu, nasabah dapat memilih jenis tabungan yang diinginkan

B. Registrasi Data Utama

Setelah nasabah memilih jenis tabungan yang sesuai dengan keinginannya, langkah kedua yang dilakukan nasabah adalah registrasi data utama antara lain:

- a. Nasabah diarahkan untuk memilih kantor BRI yang anda inginkan untuk pengelolaan rekening anda. Nasabah dapat mencari lokasi kantor BRI KCP Depok Timur di “Cari Lokasi Kantor BRI”
- b. Setelah itu nasabah menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk mempermudah pembukaan rekening, persiapan data-data yang diperlukan seperti: Foto KTP, Foto *Selfie* dan KTP, Foto NPWP dan Tanda Tangan yang sesuai dengan KTP
- c. Foto KTP, mengambil foto *e-KTP* sebagai bukti identitas Diri
- d. Input data utama untuk registrasi, isi data utama untuk mempermudah pembukaan Rekening. Pastikan Data diisi dengan benar. Data yang perlu diisi seperti: NIK (sesuai dengan KTP), Nama (sesuai dengan KTP), Tanggal Lahir (sesuai dengan KTP), No HP (nomor akan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

digunakan untuk verifikasi), *e-mail* (digunakan untuk verifikasi), Nama Gadis Ibu Kandung (pastikan penulisan ejaan benar)

C. Step e-KYC by Face Recognition

Langkah ketiga setelah registrasi data utama adalah *Step e-KYC by Face Recognition*. Pada *step e-Kyc* melalui *Face Recognition* ini video nasabah akan di Cek *Liveness* dan Kecocokan dengan Foto Kependudukan oleh Peruri. Langkah-langkah yang harus dilakukan nasabah antara lain:

- a. Nasabah akan diberikan petunjuk mengenai perekaman video untuk verifikasi diri, seperti: perekaman video akan berlangsung selama 8 detik, nasabah dimohon untuk melepas kacamata, topi, masker, dan benda-benda yang menutupi wajah dan pastikan nasabah memiliki jaringan *internet* yang stabil untuk mengunggah video yang sudah berhasil direkam
- b. Dalam perekaman video wajah selama 8 Detik, nasabah diminta untuk mengikuti kata-kata yang ada di dalam kotak “Saya (nama nasabah) setuju untuk melakukan pembukaan rekening di Bank BRI”
- c. Lanjut atau ulangi rekaman video, Jika video tidak berhasil nasabah dapat mengulangi perekaman video tersebut

D. Kelengkapan Dokumen

Kelengkapan dokumen sangat dibutuhkan dalam proses pembukaan rekening tabungan. Langkah yang harus dilakukan nasabah adalah menyiapkan dan melengkapi dokumen yang sesuai dengan syarat dan ketentuan, antara lain:

- a. Panduan untuk foto *selfie* dengan KTP. Terdapat hal-hal yang harus diperhatikan dalam foto *selfie* dengan KTP, seperti: memastikan agar kartu ID tidak menutupi wajah, pastikan nasabah menggunakan kartu identitas yang sama dengan kartu identitas yang tadi digunakan dan pastikan foto *selfie* dengan kartu identitas terlihat secara menyeluruh dan jelas
- b. Foto *selfie* memegang KTP, pastikan foto *selfie* dengan kartu identitas terlihat secara menyeluruh dan jelas

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Tanda tangan elektronik pada layar HP, bubuhkan tanda tangan di dalam kotak yang sudah disediakan. Usahakan agar tanda tangan sesuai dengan KTP
 - d. Jika nasabah memiliki NPWP maka nasabah diminta untuk foto NPWP sebagai syarat pembukaan rekening
- E. Kelengkapan data diri
- Step ini adalah langkah kelima hanya untuk nasabah baru, yang sebelumnya belum memiliki kelengkapan data diri di BRI. Nasabah hanya perlu input data yang belum otomatis terisi berdasarkan data Kependudukan antara lain:
- a. Data diri dan kontak
 - b. Data alamat
 - c. Data pekerjaan
 - d. Data keuangan
- F. Persetujuan Nasabah
- Langkah keenam, nasabah akan diminta persetujuan dalam syarat dan ketentuan antara lain:
- a. Persetujuan Syarat dan Ketentuan. Nasabah akan klik 4 poin Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening melalui BRI Buka Rekening. Untuk dapat lanjut nasabah wajib membaca Syarat dan Ketentuan lebih lengkap
 - b. *Signing Tanda Tangan Digital*. Masukan 6 angka kode verifikasi yang telah di-SMS ke nomor yang sudah diisi sebelumnya. Sebagai bukti persetujuan rangkaian pembukaan rekening yang telah dilakukan, maka nasabah wajib *input* OTP yang dikirim dari Peruri ke nomor yang telah anda daftarkan sebelumnya. Bertujuan sebagai mekanisme untuk *Signing Tanda Tangan Digital*
- G. Rekening Berhasil Dibuka
- Pada langkah ketujuh ini nasabah akan mendapatkan notifikasi rekening telah berhasil dibuka, antara lain:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Konfirmasi terakhir tabungan yang sudah dipilih. Cek kembali data yang ada, seperti: pemilik rekening, No KTP, jenis tabungan yang dipilih, kantor BRI yang dipilih
- b. Klik metode pembayaran untuk setoran awal. Setoran awal dilakukan untuk mengaktifkan rekening. Lakukan setoran ke rekening nasabah dengan berbagai macam metode pembayaran mulai dari: ATM, *Mini ATM/EDC, Mobile Banking, Internet Banking, Transfer Bank, Tunai*
- c. Rekening berhasil terbentuk, akan ada tampilan yang berisi "Selamat, rekening dengan nomor 08xxx atas nama AAA telah terbentuk. Silahkan buat akun BRImo untuk mempermudah transaksi perbankanmu"
- d. Nasabah akan mendapatkan *E-mail* Notifikasi Rekening yang baru dibentuk, dan *Link Getuser* BRImo.

Jika nasabah tidak ingin melanjutkan untuk menggunakan *mobile banking* BRI, maka nasabah dapat mengambil buku rekening dan kartu ATM untuk transaksi. Namun, jika nasabah ingin melanjutkan dengan menggunakan *Mobile Banking* BRI atau BRImo, maka tahapan selanjutnya adalah pembuatan akun BRImo dari *link* yang sudah diberikan dari *e-mail* yang sudah terdaftar.

4.3.2 *Mobile Banking* BRI

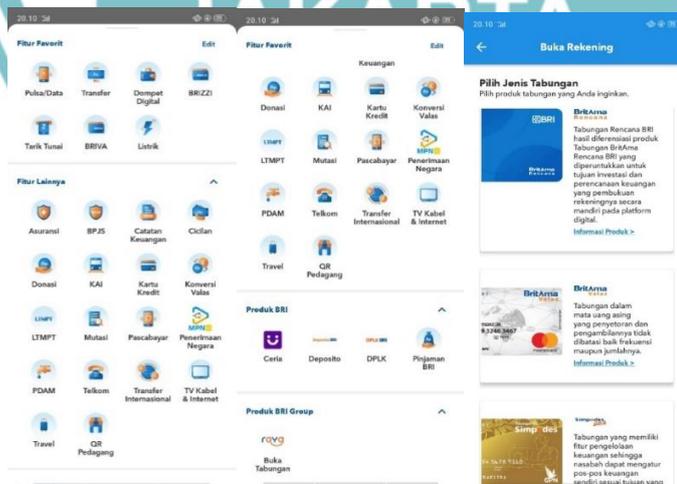
Mobile Banking BRI (BRImo) merupakan layanan yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan semua jenis transaksi secara *digital*. Langkah yang selanjutnya didapatkan dari pembukaan rekening *Digital Saving* BRI adalah akun anda akan terhubung otomatis sebagai *user* BRImo. Untuk mendapatkan *user* BRImo antara lain:

- a. Nasabah mendapatkan Notif Rekening dan *User ID* BRImo yang baru terbentuk melalui *e-mail*. Setelah itu, klik *link* aktivasi *User* BRImo, nasabah harus memasukan kode verifikasi (OTP) ke nomor yang terdaftar
- b. Aktivasi *User Internet Banking* dengan mengganti *Username Default*, seperti masukan *User ID* Lama dan *User ID* Baru. *Username* harus

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- terdiri dari 12 sampai dengan 23 karakter, harus berupa karakter alfanumerik, dan tidak boleh mengandung spasi
- c. Selanjutnya nasabah diminta untuk membuat *Password* BRImo. Informasi ketentuan membuat *Password* BRImo, seperti: *Password* harus terdiri dari 8 sampai dengan 12 karakter. Minimal mengandung satu huruf kapital, huruf kecil, dan satu angka (Contoh: Jakarta1), *Password* tidak boleh sama dengan *Username* dan *Password* tidak boleh mengandung spasi
 - d. *Setting* Akun BRImo yang sudah berhasil, nasabah dapat langsung *Log In* pada aplikasi BRImo. Untuk *Eksisting* Akun, Rekening Otomatis Masuk dan *Financial*
 - e. Jika ingin menggunakan aplikasi saat *login*, nasabah harus *download* aplikasi BRImo yang terdapat pada *Google Play Store* di *Smartphone*
- Jika nasabah sudah terdaftar BRImo, nasabah dapat menggunakan layanan BRImo untuk transaksi sehari-harinya. Terdapat fitur-fitur pada produk atau layanan BRImo, mulai dari pembayaran melalui QRIS, jenis tabungan yang dapat digunakan seperti BritAma Rencana, BritAma Valas dan Simpedes BISA dan fitur-fitur lainnya. Terdapat mutasi rekening yang dapat melihat riwayat transaksi masuk, transaksi keluar, dan keuangan yang terpotong. Dengan transaksi menggunakan BRImo, nasabah dapat melakukan pembayaran secara praktis, cepat dan aman.



Gambar 4.3.2 Fitur *Mobile Banking* BRI

Sumber: data diolah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nasabah yang sudah memiliki akun BRIimo dapat melakukan penarikan tunai tanpa kartu. Jika nasabah lupa membawa Kartu ATM, nasabah hanya perlu melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Masuk ke aplikasi BRIimo, pilih *Login* untuk memasukkan *Username* dan *Password*, lalu akan ada tampilan menu beranda (*Home*)
- b. Klik Fitur Tarik Tunai, setelah itu pilih saldo yang ingin ditarik
- c. Jika sudah benar, konfirmasi. Setelah itu akan ada kode akses yang diberikan durasi waktu
- d. Masuk ke ruang mesin CRM. Lalu ketuk tombol “Tarik Tunai Tanpa Kartu”
- e. Masukkan kode akses dari BRIimo dan nomor *handphone* yang terdaftar di BRIimo
- f. Tunggu beberapa saat, mesin CRM akan segera memproses tarik tunai anda. Lalu struk atau bukti transaksi nasabah akan keluar dari mesin CRM. Proses tarik tunai tanpa kartu sudah selesai

Nasabah yang sudah memiliki akun BRIimo juga dapat melakukan setor tunai dengan kartu tanpa harus mengantri ke teller. Berikut adalah cara melakukan setor tunai dengan kartu ATM:

- a. Masukkan Kartu ATM ke mesin CRM, Lalu masukan pin ATM
- b. Pilih setor tunai dan masukan uang ke tempat yang sudah disediakan
- c. Pilih setor, jika pecahan rupiah sudah sesuai dengan yang diinginkan
- d. Pilih ya, jika proses transaksi sudah benar
- e. Jika sudah selesai, maka pilih tidak untuk melanjutkan transaksi
- f. Struk akan keluar dari mesin CRM