

**UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SIMPEDES
MELALUI PROGRAM BRImo FSTVL PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT
BATU 1**

TUGAS AKHIR

Di Ajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Derajat
Ahli Madya Manajemen



oleh:

MONALISA RAMBU NEWA

202110190511005

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
SIMPEDES MELALUI PROGRAM BRIMO FSTVL
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT BATU 1**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Monalisa Rambu Newa**
NIM : **202110190511005**
Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**


Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 15 oktober 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

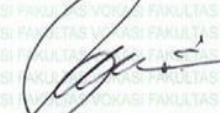
Susunan Tim Penguji :

Penguji I : **Ida Nuraini, S.E., M.,Si**
Penguji II : **Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak**
Penguji III : **Novi Primita Sari S.E., M.Ec. Dev**
Penguji IV : **Dhuratus Sangadah S.E., M.M**

1. 
2. 
3. 
4. 



Dekan,

Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,

Syamsul Hadi , S.E., M.,Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Monalisa Rambu Newa**

NIM : **202110190511005**

Program Studi : **D-III Perbankan dan Keuangan**

Surel : **monalisanewa@gmail.com**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam tugas akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 06 September 2024



Monalisa Rambu Newa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karunia-Nya yang telah memberikan penulis kesehatan dan berkat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhirnya dengan judul “Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan Simpedes Melalui Program BRImo FSTVL Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1”. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Diploma III Perbankan dan Keuangan di Universitas Muhammadiyah Malang.

Terlepas dari segala keterbatasan, penulis menyadari betul bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Itu sebabnya penulis masih dalam proses pembelajaran membuat laporan akhir, namun penulis sangat berharap agar laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang besar dan menjadi bahan pembelajaran bagi kita semua khususnya penulis sendiri.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah mendukung, membantu, membimbing dan memotivasi dengan baik serta banyak memberikan dukungan, sehingga laporan ini benar-benar dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si. selaku Direktur pendidikan dan pelatihan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Syamsul Hadi, S.E., M.,Si selaku Ketua Program Studi D-III Perbankan Dan Keuangan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Novi Primita Sari S.E., M. Ec. Dev dan Ibu Dhurotus Sangadah S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.

5. Kepada kedua orang tua penulis Bapak Octavianus U.K.Waluwanja dan Ibu Rambu Temba Hika Anajawa yang telah sabar mendengarkan keluh kesah dan tidak pernah lelah memberikan dukungan doa, semangat dan motivasinya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Kepada saudara penulis Berlita Rambu Oru dan Alamanda Rambu Podu yang selalu mengajarkan penulis tentang apa arti kesabaran dalam mencapai suatu tujuan dan mengajarkan penulis untuk lebih menghargai sebuah proses.
7. Bank BRI Unit Batu 1 beserta seluruh karyawannya yang telah membantu dan memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Kepada kerabat penulis Lufiana Wulandhari dan Nur Aini yang selalu menemani, mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberikan motivasi yang cukup kepada penulis untuk terus maju dan berusaha dalam menyelesaikan tugas akhir.
9. Teman-teman Perbankan 2021 yang telah menemani selama kurang lebih 3 tahun ini.
10. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap penulisan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan. Penulis juga menyadari terdapat kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini dan dengan tangan terbuka menerima segala kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk memperbaiki tugas akhir ini agar menjadi lebih baik kedepannya.

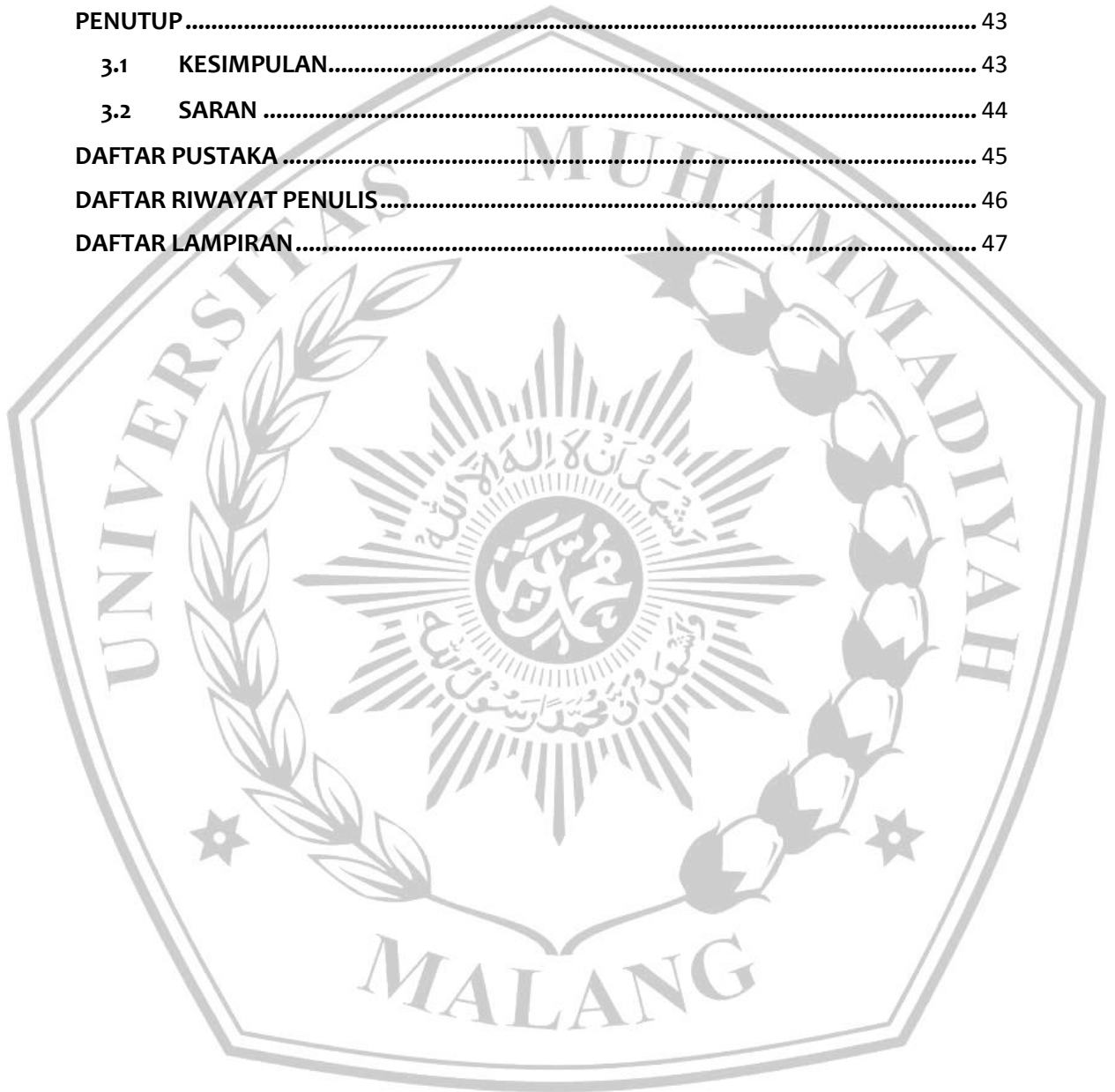
Malang, 06 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

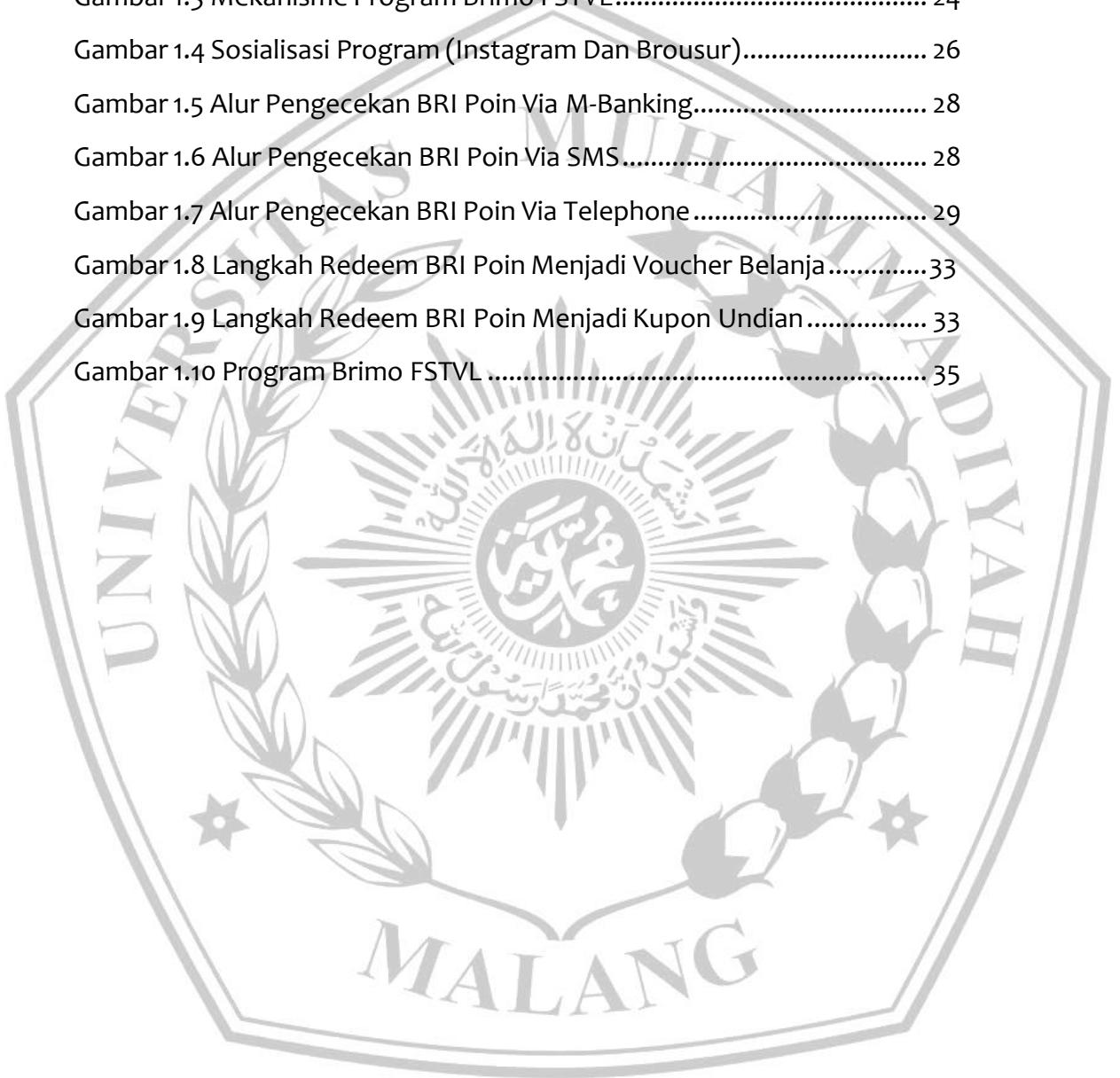
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	4
1.3 TUJUAN PENULISAN.....	4
1.4 MANFAAT PENULISAN	4
1.5 DEFINISI ISTILAH.....	5
1.6 UNJUK KERJA.....	8
BAB II	9
HASIL & BAHASAN PRAKTIK KERJA	9
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	9
2.1.1 Sejarah Singkat PT.Bank Rakyat Indonesia,Tbk	9
2.1.2 Lokasi Perusahaan	10
2.1.3 filosofi logo	11
2.1.4 Visi Dan Misi.....	12
2.1.5 Struktur Organisasi.....	12
2.1.6 Tugas Dan Tanggung Jawab	14
2.1.7 Produk, Jasa dan Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1	16
2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja Yang Dijalankan	24
2.2.1 Mekanisme Pelaksanaan Program Loyalitas Nasabah Tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1.....	24
2.2.2 Pelaksanaan Program Loyalitas Nasabah Tabungan Simpedes dalam Kegiatan Operasional pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1.....	34

2.2.3 Tujuan Program Loyalitas Nasabah.....	38
2.2.4 Loyalitas Nasabah Dengan Adanya Program Loyalitas Nasabah Pada PT.BRI Unit Batu 1	39
2.3 Hambatan dan Solusi	42
BAB III	43
PENUTUP	43
3.1 KESIMPULAN.....	43
3.2 SARAN	44
DAFTAR PUSTAKA	45
DAFTAR RIWAYAT PENULIS.....	46
DAFTAR LAMPIRAN.....	47



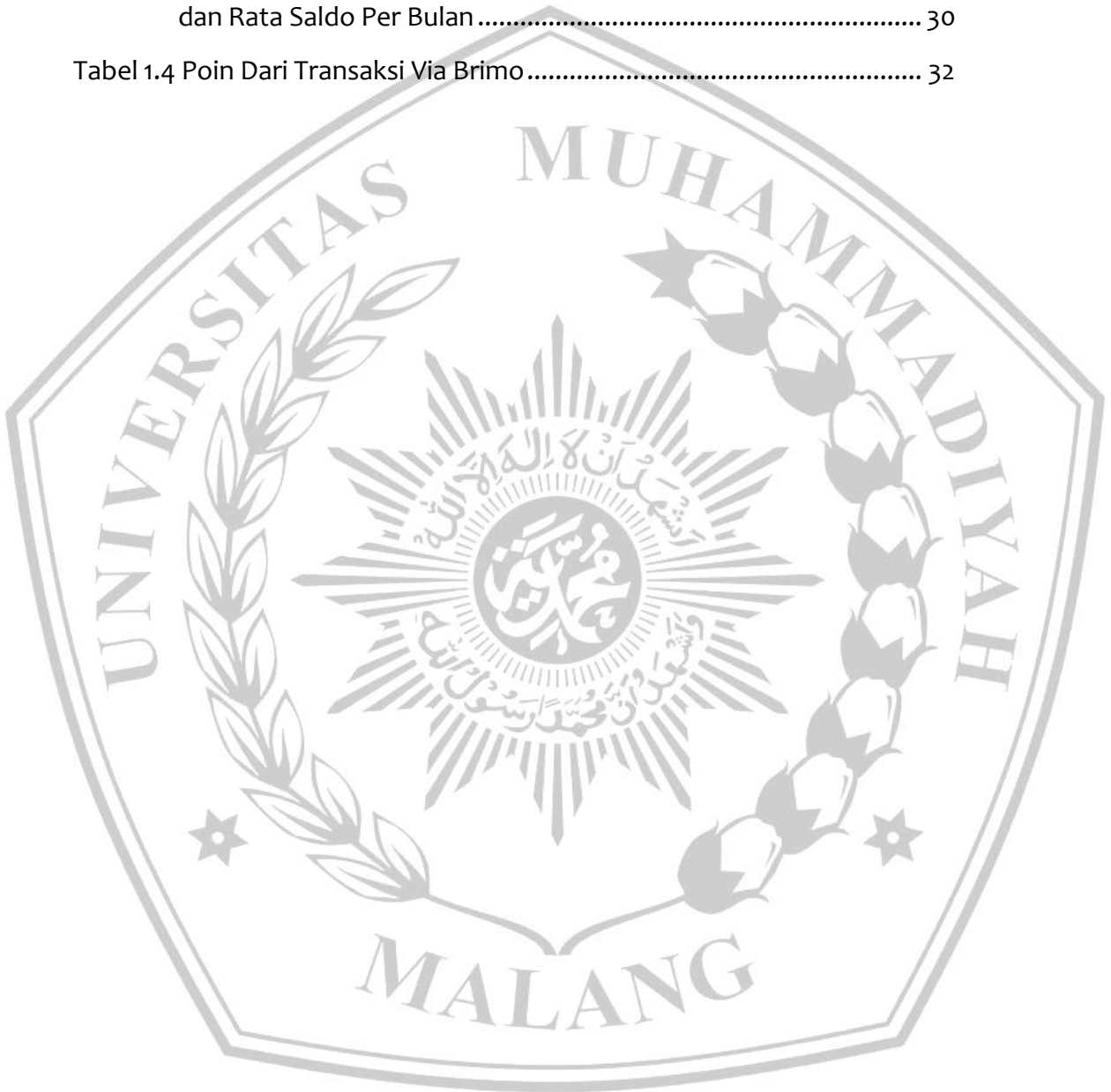
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Bank Rakyat Indonesia.....	11
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia- Unit Batu 1 (2024).....	13
Gambar 1.3 Mekanisme Program Brimo FSTVL.....	24
Gambar 1.4 Sosialisasi Program (Instagram Dan Brousur).....	26
Gambar 1.5 Alur Pengecekan BRI Poin Via M-Banking.....	28
Gambar 1.6 Alur Pengecekan BRI Poin Via SMS.....	28
Gambar 1.7 Alur Pengecekan BRI Poin Via Telephone.....	29
Gambar 1.8 Langkah Redeem BRI Poin Menjadi Voucher Belanja.....	33
Gambar 1.9 Langkah Redeem BRI Poin Menjadi Kupon Undian.....	33
Gambar 1.10 Program Brimo FSTVL	35



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Tabungan Simpedes Per 3 Bulan	3
Tabel 1.2 SKKNI Mengenai Mengelola Program Loyalitas Pelanggan	8
Tabel 1.3 Perhitungan Poin Dari Peningkatan Rata Saldo Tabungan- dan Rata Saldo Per Bulan	30
Tabel 1.4 Poin Dari Transaksi Via Brimo	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara	47
Lampiran 2 Dokumentasi Bersama Nasabah Bank BRI Batu.....	53
Lampiran 3 Pemenang Undian Program BRIImo FSTVL.....	54
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Selama Magang.....	54



Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan Simpedes Melalui Program BRImo FSTVL Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1

Monalisa Rambu Newa

Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan

Universitas Muhammadiyah Malang

Email : monalisanewa@gmail.com

ABSTRAK

Upaya meningkatkan loyalitas nasabah tabungan simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1 yaitu melalui Program BRImo FSTVL yang diselenggarakan dalam 2 bentuk Program yakni Program Hadiah Langsung dan Program Undian Berhadiah. Program loyalitas nasabah merupakan salah satu aspek penting bagi perusahaan penyedia jasa, karena dengan adanya program tersebut nasabah akan semakin antusias untuk menabung dan semakin loyal untuk menggunakan produk dan layanan yang disediakan.

Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan mekanisme pelaksanaan program loyalitas nasabah tabungan simpedes dan untuk mengetahui pelaksanaan program loyalitas nasabah tabungan simpedes dalam kegiatan operasional pada Bank BRI Unit Batu 1. Pendekatan penelitian ini berupa deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, upaya meningkatkan loyalitas nasabah tabungan simpedes melalui program BRImo FSTVL pada Bank BRI Unit Batu 1 sudah dilakukan dengan sangat baik dimana dapat dilihat pada indikator yang dipaparkan oleh nasabah yakni dengan melakukan pembelian secara berulang, membeli antar lini produk, mereferensikan kepada orang lain serta menunjukkan kekebalan terhadap ketertarikan pada pesaing.

Kata Kunci : BRI, Bank, Loyalitas, Simpedes, Konsumen, Promosi

Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan Simpedes Melalui Program BRImo FSTVL Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1

Monalisa Rambu Newa

Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan

Universitas Muhammadiyah Malang

Email : monalisanewa@gmail.com

ABSTRACT

Effort to enhance the loyalty of simpedes savings account customers at PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Batu 1 are through the BRImo FSTVL program, which is organized in two forms : the Direct Prize Program And The Prize Draw Program. Customer loyalty programs are an important aspect for service providers, as these programs encourage customers to be more enthusiastic about saving and more loyal to using the products and services offered.

The purpose of this research is to describe the mechanism of implementing the customer loyalty program for simpedes savings accounts and to examine the customer loyalty program for simpedes savings accounts in the operational activities at Bank BRI Unit Batu 1. This research employs a qualitative descriptive approach with data collection through observation, interviews and documentation.

Based on the research findings, efforts to enhance customer loyalty for simpedes savings accounts through the BRImo FSTVL program at Bank BRI Unit Batu 1 have been carried out very well, as evidenced by the indicators presented by customers, such as making repeat purchases, buying across product lines, referring others and demonstrating resilience against competitors attractions.

Keywords : BRI, Bank, Loyalty, Simpedes, Consumer, Promotion

DAFTAR PUSTAKA

- Arnas, R. L. and Wiyadi, W. (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(1), p. 235. doi: 10.34127/jrlab.v13i1.1035.
- Dara Oktavia, V. and Setya Marwati, F. (2022) 'Kepercayaan Pada Cv Cipta Kimia Sukoharjo', 06(01), pp. 540–549.
- Halimah, M. A. and Yanti, R. D. (2020) 'Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto', *Jurnal Ecoment Global*, 5(1), pp. 70–79. doi: 10.35908/jjeg.v5i1.916.
- Haryanti, N. and Baqi, D. A. (2019) 'Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan', *Journal of Sharia Economics*, 1(2), pp. 101–128. doi: 10.35896/jse.v1i2.72.
- Mukharomah (2020) 'Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1.', *Bab li Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), pp. 6–25.
- Srisusilawati, P. et al. (2023) *Loyalitas Pelanggan, Widina Bhakti Persada Bandung*.
- Syaiful Hakim (2022) 'Bab li Landasan Teori', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 8–24.
- Veryn, G. . (2023) 'Prosedur Perhitungan Tabungan Felas Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bandung', *Convention Center Di Kota Tegal*, (19), pp. 6–37.
- Yessinta, P. E. (2021) 'Pelaksanaan Tabungan Simpedes di Bank Rakyat Indonesia Unit Baron Cabang Nganjuk', *Jurnal Skripsi*, 19(5), pp. 1–23.

BAB 1

UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SIMPEDES MELALUI PROGRAM BRImo FSTVL PADA PT. BANK...

MONALISA RAMBU NEWA
D3 PK Periode IV Semester Genap 2023-2024
University of Muhammadiyah Malang

Document Details

Submission ID
trn:oid::1:3066404665

Submission Date
Nov 4, 2024, 3:19 PM GMT+7

Download Date
Nov 4, 2024, 3:21 PM GMT+7

File Name
Revisi_Mona_bab_1-3_fixxx-2.docx

File Size
3.6 MB

66 Pages

10,158 Words

62,353 Characters

turnitin Page 1 of 69 - Cover Page

Submission ID trn:oid::1:3066404665

turnitin Page 2 of 69 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid::1:3066404665

16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 16% Internet sources
- 5% Publications
- 2% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deep for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.