



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus : Jl. Budi Utomo No. 10 Telp. (0352) 481124 Fax. (0352) 461796  
PONOROGO - 63471

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

1. Nama Mahasiswa : FITRYE MEYSA PRIYANI  
2. NIM : 11412694  
3. Jurusan : Manajemen  
4. Bidang : Pemasaran  
5. Alamat : Dkh. Pondo, RT/RW.01/02, Ds. Belang, Kec. Bungkal, Kab. Ponorogo  
6. Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Fasilitas Promosi Dan Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Penabung Di BRI Kantor Cabang Ponorogo  
Masa Pembimbingan : September 2015 s/d Agustus 2016  
8. Tanggal Mengajukan Skripsi :  
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
29/10/2015	Proposal	
19/11/2015	ACC proposal	
05/12/2015	Bab I - III	
04/01/2016	ACC Bab I - III	
04/01/2016	Bab IV - V	
12/01/2016	ACC Bab IV - V	
8/02/2016	ACC Bab I, II, III	
11/02/2016	ACC Bab IV + V	

10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi : \_\_\_\_\_  
11. Keterangan Bimbingan Telah selesai : 11 Februari 2016  
12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai : \_\_\_\_\_ (angka)  
\_\_\_\_\_ (huruf)

Pembimbing,

**UMI FARIDA, MM**  
NIK. 19610110 199112 13



Ponorogo, 30 September 2015  
Dekan

**TITIRAPINI, SE, MM**  
NIP. 19630505 199003 2 003

## LAMPIRAN 1



## HASIL PENGALIAN DATA DENGAN TEKNIK WAWANCARA

## Lampiran 1. Pertanyaan wawancara

**HASIL PENGGALIAN DATA DENGAN TEKNIK WAWANCARA**

(Untuk mengetahui faktor internal dan faktor eksternal  
Bank BRI Cabang Ponorogo )

Nama informan : Bapak Dicky Satria

Jabatan : Manajer Pemasaran Bank BRI Cabang Ponorogo

Tanggal wawancara : 27 Desember 2015

1. Produk Britama apa saja yang ada di Bank BRI Cabang Ponorogo pak?

Banyak produknya, ada Britama Junio, Britama Man Of Steel, Britama Rencana, Britama Valas, Britama Dollar, Britamakerjasama, Britama regular.

2. Fasilitas apa saja yang ada di Tabungan Britama?

Fasilitas yang ditawarkan seperti kemudahan E-Banking, ATM yang bisa di pake di luar negeri, ATM yang bisa dibuat belanja karena banyak *merchant* BRI yang sudah terpasang di Ponorogo, transaksi *real time online*, kemudahan bertransaksi di lebih dari 9.500 Unit Kerja BRI dan 15.000 ATM BRI seluruh Indonesia, gratis *cover* asuransi kecelakaan diri hingga Rp 150.000.000, kenyamanan dan kemudahan fasilitas E-banking BRI (ATM, CDM, Mini ATM, *SMS Banking*, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, SMS Notifikasi, dll.)

3. Siapa yang menjadi target pasar dari Bank BRI Cabang Ponorogo?

Segmen pasar yang dituju adalah semua lapisan masyarakat, dari bayi aja bisa dibuatkan tabungan sampai yang dewasa, karena banyak pilihan tabungannya. Contohnya kalau masih anak-anak bisa dibuatkan Britama Junio atau di ikutkan Junio Rencana biar bisa buat tabungan kalau sudah sekolah nanti.

Kemudian untuk yang remaja biasanya suka yang biaya administrasinya murah ada Britama Man Of Stell dengan biaya admin nya Rp.6.500 per bulan udahdapat ATM juga terus ATM nya juga bisa buat belanja di *Merchant* nya BRI dan Bank lain. Keren an....

Kemudian kalau yang suka bisnis bisa pake Britama Bisnis, biasanya ini dipake perusahaan atau toko-toko karena pencatatan di buku tabungunya jelas dan lebih detail serta apabila saldo rata-rata tiap bulannya Rp.5.000.000,- nggak ada biaya administrasinya alias gratis.

4. Apakah ada pesaing yang menguasai segmen pasar tersebut?

Sementara ini pesaing kita adalah Bank Mandiri, tapi bukan dari segi tabungannya, tapi kalau Mandiri itu besar di volume saldonya kalau jumlah rekeningnya sih banyak di BRI.

5. Apa yang membedakan antara jenis produk yang satu dengan lainnya?

Yang membedakan produk tabungan yang satu dengan yang lain adalah fasilitas dan fitur yang di dapat, tapi rata-rata hamper sama untuk falitasnya hanya yang kelihatan dari Limit transaksi per harinya. Kalau britama yang regular itu per hari hanya bisa untuk tarik tunai Rp.5.000.000 tapi kalau britama bisnis Rp.10.000.000.

6. Bagaimana bentuk kegiatan promosi terhadap produk Tabungan Britamayang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Ponorogo?

Promosi kita biasanya lewat sekolah-sekolah dengan sosialisasi mengenai Britama Junio, sosialisasi yang di instansi dengan Britamakerjasama,

kedua *door to door* ke toko dan perusahaan menawarkan Britama Bisnisnya. Kalau melalui media elektronik biasanya melalui radio.

7. Berapa jumlah karyawan Bank BRI Cabang Ponorogo dan apa rata-rata latar pendidikan dari seluruh karyawan?

Di Cabang Ponorogo ada sekitar 60 karyawan, dan untuk pendidikan itu ada yang S1 dan ada yang dari lulusan SMA, itu semua tergantung jabatan diduduki.

8. Setiap berapa bulan diadakan evaluasi terhadap kinerja karyawan?

Evaluasi untuk seluruh karyawan per bagian itu tiap 3 bulan sekali. Kemudian juga ada *test product knowledge* untuk melihat sejauh mana pekerja mengetahui produk di bidangnya nanti juga akan di ranking dan yang hasil tesnya tinggi akan diberikan penghargaan.

9. Mengapa banyak rekening Britama yang *dormant pak* dan apa usaha yang sudah dilakukan untuk mengatasinya?

Karena mungkin kurangnya edukasi awal dari *Customer Service* mengenai fitur, fasilitas yang dapat dimanfaatkan untuk mempermudah transaksi mereka.

Kemudian tidak sesuainya tabungan Britama yang dipilih sehingga nasabah meninggalkan tabungan Britama, ada juga nasabah yang geluh kalau antriannya panjang jadi mending pindah ke bank lain. Kalau selama ini rekening *dormant* masih menjadi momok bagi kita karena kita belum memiliki strategi yang tepat untuk mengatasinya

## LAMPIRAN 2



## HASIL QUESIONER DENGAN MENGUNAKAN METODE PEMBOBOTAN & RATING SCALE

## Lampiran 2. Pertanyaan Quesioner

**HASIL QUESIONER DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE PEMBOBOTAN & RATING SCALE**  
(Untuk mengetahui faktor internal dan faktor eksternal  
Bank BRI Kantor Cabang Ponorogo)

**PETUNJUK PENGISIAN**

Berilah penilaian bobot sesuai dengan pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang.

**Keterangan :**

Memberi bobot masing-masing faktor dalam kolom 2, mulai dari 1,0 (paling penting) sampai 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor tersebut kemungkinan dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis.



## DAFTAR PERTANYAAN

Faktor Strategi Eksternal di Bank BRI Cabang Ponorogo

### PELUANG (OPPURTUNITIES)

PERTANYAAN	BOBOT											
	0,0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1,0	
1. Masyarakat mulai tertarik pada produk tabungan Britama karena pilihan Tabungan Britama yang bervariasi dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.							X					
2. Masih luasnya pangsa pasar Bank BRI di Ponorogo yang akan di edukasi mengenai produk Tabungan Britama sehingga dapat meminimalkan rekening <i>Dormant</i> .							X					
3. Masyarakat yang mulai tahu kecanggihan teknologi memilih fasilitas <i>E-Chanell</i> BRI seperti Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking, Mocash, dan fasilitas lain yang dapat mempermudah transaksi perbankan mereka.									X			
4. Loyalitas nasabah yang sudah mengetahui manfaat dan keunggulan produk tabungan Britama dan tetap setia aktif menggunakannya.							X					
5. Dukungan Pemerintah Daerah setempat yang sudah menjalin kerjasama menggunakan produk Britama Kerjasama diharapkan mampu menarik Instansi-instansi yang belum melakukan kerjasama dengan Bank BRI Cabang Ponorogo.								X				



**ANCAMAN (THREAT)**

PERTANYAAN	BOBOT											
	0,0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1,0	
1. Kurangnya SDM yang kompeten dalam bidang pemasaran <i>Funding</i>				X								
2. Semakin lengkap dan inovatif fitur produk bank pesaing yang dilengkapi dengan teknologi canggih.				X								
3. Semakin gencarnya promosi kompetitor mengenai produk tabungan.								X				
4. Semakin banyak perbankan yang tumbuh di Indonesia, baik Bank Konvensional dan Bank Syariah yang sekarang cukup mendominasi di Ponorogo							X					
5. Adanya produk tabungan baru dari kompetitor yang dapat menyaingi produk Tabungan Britama.								X				

## DAFTAR PERTANYAAN

Faktor Strategi Internal di Bank BRI Cabang Ponorogo

### KEKUATAN (STRENGTHS)

PERTANYAAN	BOBOT											
	0,0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1,0	
1. Pilihan produk Tabungan Britama bervariasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.							X					
2. Aksesibilitas Kartu ATM/Debit Britama di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro dan MasterCard baik di dalam maupun di luar negeri									X			
3. Program Undian Britama dengan berbagai hadiah yang menarik di setiap akhir semester.							X					
4. Transaksi <i>real time online</i> Layanan transaksi seperti transfer sesama bank dan antar bank secara real time online, jadi uang yang dikirim akan langsung masuk ke rekening penerima uang tersebut. Kesimpulannya mengirim uang sekarang, uangnya langsung diterima sekarang juga dalam hitungan detik.					X							
5. Kemudahan bertransaksi di lebih dari 9.500 Unit Kerja BRI dan 15.000 ATM BRI seluruh Indonesia.							X					
6. Gratis <i>cover</i> asuransi kecelakaan diri hingga Rp 150.000.000 Setiap nasabah dengan saldo minimum Rp 500.000,- berhak atas jaminan asuransi kecelakaan diri ( <i>personal accident</i> ) dengan nilai pertanggungan sebesar 250 % dari saldo terakhir atau maksimum sebesar Rp.150.000.000,-.							X					
7. Kenyamanan dan kemudahan fasilitas E-banking BRI (ATM, CDM, Mini ATM, <i>SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Notifikasi</i> , dll.)								X				
8. Fasilitas Transaksi Otomatis, meliputi: a. Automatic Fund Transfer (AFT) b. Account Sweep c. Automatic Grab Fund (AGF)							X					

**KELEMAHAN (WEAKNESSES)**

PERTANYAAN	BOBOT											
	0,0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1,0	
1. <i>Image</i> Tabungan Britama yang memiliki biaya administrasi tinggi yang menyebabkan nasabah meninggalkan tabungan Britama dan membiarkannya <i>Dormant</i> .									X			
2. Kerjasama dengan <i>chanelling</i> yang belum menggunakan Produk tabungan Britama karena kurang <i>familiar</i> .							X					
3. Kurangnya Edukasi CS ( <i>Customer Service</i> ) pada nasabah mengenai produk tabungan Britama sehingga nasabah tidak dapat memilih tabungan yang sesuai dengan kebutuhannya sehingga tabungan dibiarkan <i>Dormant</i> .								X				
4. Jaringan yang sering <i>offline</i> yang mengakibatkan nasabah tidak sabar menunggu saat menabung dan beralih pada Bank lain.							X					
5. Kurangnya promosi produk tabungan Britama di media elektronik seperti radio dan surat kabar yang menyebabkan nasabah tidak tahu dengan keunggulan dan manfaat tabungan Britama.						X						
6. Kurangnya Tenaga Pemasar di bidang <i>Funding</i> yang menyebabkan nasabah tabungan Britama tidak pernah di <i>maintance</i> sehingga nasabah menjadi <i>dormant</i> .						X						
7. Tidak ada event <i>atau gathering</i> pada masyarakat untuk mengenalkan tabungan Britama.								X				
8. Tidak semua tabungan Britama pencatatannya secara detail, karena hanya Britama Bisnis yang dapat mencatat secara detail.						X						
9. Biaya administrasi yang tinggi untuk Britama Reguler sehingga banyak ditinggalkan nasabah.							X					

## HASIL QUESIONER DENGAN MENGGUNAKAN METODE RATING SCALE

(Untuk mengetahui faktor internal dan faktor eksternal  
Bank BRI Cabang Ponorogo)

### DAFTAR PERTANYAAN

Faktor Strategi Eksternal di Bank BRI Cabang Ponorogo

#### PELUANG (OPPURTUNITIES)

PERTANYAAN	BOBOT
1. Masyarakat mulai tertarik pada produk tabungan Britama karena pilihan Tabungan Britama yang bervariasi dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.	0,6
2. Masih luasnya pangsa pasar Bank BRI di Ponorogo yang akan di edukasi mengenai produk Tabungan Britama sehingga dapat meminimalkan rekening <i>Dormant</i> .	0,6
3. Masyarakat yang mulai tahu kecanggihan teknologi memilih fasilitas <i>E-Chanell</i> BRI seperti Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking, Mocash, dan fasilitas lain yang dapat mempermudah transaksi perbankan mereka.	0,8
4. Loyalitas nasabah yang sudah mengetahui manfaat dan keunggulan produk tabungan Britama dan tetap setia aktif menggunakannya.	0,6
5. Dukungan Pemerintah Daerah setempat yang sudah menjalin kerjasama menggunakan produk Britama Kerjasama diharapkan mampu menarik Instansi-instansi yang belum melakukan kerjasama dengan Bank BRI Cabang Ponorogo.	0,7

#### ANCAMAN (THREAT)

PERTANYAAN	BOBOT
1. Kurangnya SDM yang kompeten dalam bidang pemasaran <i>Funding</i>	0,3
2. Semakin lengkap dan inovatif fitur produk bank pesaing yang dilengkapi dengan teknologi canggih.	0,3
3. Semakin gencarnya promosi kompetitor mengenai produk tabungan.	0,7
4. Semakin banyak perbankan yang tumbuh di Indonesia, baik Bank Konvensional dan Bank Syariah yang sekarang cukup mendominasi di Ponorogo	0,6
5. Adanya produk tabungan baru dari competitor yang dapat menyaingi produk Tabungan Britama.	0,7

## DAFTAR PERTANYAAN

Faktor Strategi Internal di Bank BRI Cabang Ponorogo

### KEKUATAN (STRENGTHS)

PERTANYAAN	BOBOT
1. Pilihan produk Tabungan Britama bervariasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.	0,6
2. Aksesibilitas Kartu ATM/Debit Britama di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro dan MasterCard baik di dalam maupun di luar negeri	0,8
3. Program Undian Britama dengan berbagai hadiah yang menarik di setiap akhir semester.	0,6
4. Transaksi <i>real time online</i> Layanan transaksi seperti transfer sesama bank dan antar bank secara real time online, jadi uang yang dikirim akan langsung masuk ke rekening penerima uang tersebut. Kesimpulannya mengirim uang sekarang, uangnya langsung diterima sekarang juga dalam hitungan detik.	0,4
5. Kemudahan bertransaksi di lebih dari 9.500 Unit Kerja BRI dan 15.000 ATM BRI seluruh Indonesia.	0,6
6. Gratis <i>cover</i> asuransi kecelakaan diri hingga Rp 150.000.000 Setiap nasabah dengan saldo minimum Rp 500.000,- berhak atas jaminan asuransi kecelakaan diri ( <i>personal accident</i> ) dengan nilai pertanggungan sebesar 250 % dari saldo terakhir atau maksimum sebesar Rp.150.000.000,-.	0,6
7. Kenyamanan dan kemudahan fasilitas E-banking BRI (ATM, CDM, Mini ATM, <i>SMS Banking</i> , <i>Internet Banking</i> , <i>Mobile Banking</i> , SMS Notifikasi, dll.)	0,7
8. Fasilitas Transaksi Otomatis, meliputi: a. Automatic Fund Transfer (AFT) b. Account Sweep c. Automatic Grab Fund (AGF)	0,6

**KELEMAHAN (WEAKNESSES)**

PERTANYAAN	BOBOT
1. <i>Image</i> Tabungan Britama yang memiliki biaya administrasi tinggi yang menyebabkan nasabah meninggalkan tabungan Britama dan membiarkannya <i>Dormant</i> .	0,8
2. Kerjasama dengan <i>chanelling</i> yang belum menggunakan Produk tabungan Britama karena kurang <i>familiar</i> .	0,6
3. Kurangnya Edukasi CS ( <i>Customer Service</i> ) pada nasabah mengenai produk tabungan Britama sehingga nasabah tidak dapat memilih tabungan yang sesuai dengan kebutuhannya sehingga tabungan dibiarkan <i>Dormant</i> .	0,7
4. Jaringan yang sering <i>offline</i> yang mengakibatkan nasabah tidak sabar menunggu saat menabung dan beralih pada Bank lain.	0,6
5. Kurangnya promosi produk tabungan Britama di media elektronik seperti radio dan surat kabar yang menyebabkan nasabah tidak tahu dengan keunggulan dan manfaat tabungan Britama.	0,5
6. Kurangnya Tenaga Pemasar di bidang <i>Funding</i> yang menyebabkan nasabah tabungan Britama tidak pernah di <i>maintance</i> sehingga nasabah menjadi <i>dormant</i> .	0,5
7. Tidak ada <i>event</i> atau <i>gathering</i> pada masyarakat untuk mengenalkan tabungan Britama.	0,7
8. Tidak semua tabungan Britama pencatatannya secara detail, karena hanya Britama Bisnis yang dapat mencatat secara detail.	0,5
9. Biaya administrasi yang tinggi untuk Britama Reguler sehingga banyak ditinggalkan nasabah.	0,6

**KUESIONER UNTUK NASABAH *DORMANT***

Nama : ..... (boleh tidak disebutkan)  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan  
 Umur : ..... Tahun  
 Asal Daerah : .....  
 Tanggal Wawancara : .....



No Resp

**Keterangan :**

Memberi bobot masing-masing faktor dalam kolom yang disediakan, mulai dari 1,0 (paling penting) sampai 0,0 (tidak penting).

**PELUANG (OPPURTUNITIES)**

PERTANYAAN	BOBOT											
	0,0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1,0	
1. Masyarakat mulai tertarik pada produk tabungan Britama karena pilihan Tabungan Britama yang bervariasi dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.												
2. Masih luasnya pangsa pasar Bank BRI di Ponorogo yang akan di edukasi mengenai produk Tabungan Britama sehingga dapat meminimalkan rekening <i>Dormant</i> .												
3. Masyarakat yang mulai tahu kecanggihan teknologi memilih fasilitas <i>E-Chanel</i> BRI seperti Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking, Mocash, dan fasilitas lain yang dapat mempermudah transaksi perbankan mereka.												
4. Loyalitas nasabah yang sudah mengetahui manfaat dan keunggulan produk tabungan Britama dan tetap setia aktif menggunakannya.												
5. Dukungan Pemerintah Daerah setempat yang sudah menjalin kerjasama menggunakan produk Britama Kerjasama diharapkan mampu menarik Instansi-instansi yang belum melakukan kerjasama dengan Bank BRI Cabang Ponorogo.												

**ANCAMAN (THREAT)**









## LAMPIRAN 3



## FOTO-FOTO PENDUKUNG



Wawancara dengan Funding Officer



Kantor Bank BRI Cabang Ponorogo



Fasilitas ATM yang ada di Bank BRI Cabang Ponorogo



