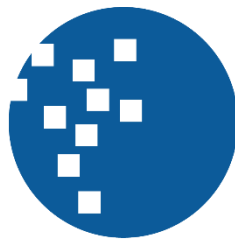


**PENDEKATAN YANG TEPAT UNTUK MENAIKAN
LOYALITAS NASABAH KPR DAN BRIGUNA DI BANK BRI
KANCA BSD**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Rizki Firdaus

0000048079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

**PENDEKATAN YANG TEPAT UNTUK MENAIKAN
LOYALITAS NASABAH KPR DAN BRIGUNA DI BANK BRI
KANCA BSD**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Rizki Firdaus

00000048079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

ii

Pendekatan yang Tepat untuk Menaikan Loyalitas Nasabah KPR dan BRIGUNA
di Bank BRI Kanca BSD, Rizki Firdaus, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Rizki Firdaus

Nomor Induk Mahasiswa : 00000048079

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul: Pendekatan yang Tepat untuk Menaikan Loyalitas Nasabah KPR dan BRIGUNA di Bank BRI Kanca BSD

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 19 Juni 2023



Rizki Firdaus

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan magang dengan judul

“Pendekatan yang Tepat untuk Menaikan Loyalitas Nasabah KPR dan BRIGUNA
di Bank BRI Kanca BSD”

Oleh

Nama : Rizki Firdaus

NIM : 00000048079

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi/Tesis/Disertasi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 21 Juni 2023

Pembimbing



Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D

(0316026404)

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, SE, M.S.M.

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan magang dengan judul

“Pendekatan yang Tepat untuk Menaikan Loyalitas Nasabah KPR dan BRIGUNA
di Bank BRI Kanca BSD”

Oleh

Nama : Rizki Firdaus

NIM : 00000048079

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa 4 Juli 2023

Pukul 09.00 s.d 10.00 WIB dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D

(0316026404)

Penguji



Ir. D Wim Prihanto, M.M.

(0312126610)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizki Firdaus
NIM : 00000048079
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pendekatan yang Tepat untuk Menaikan Loyalitas Nasabah KPR dan BRIGUNA di Bank BRI Kanca BSD

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 19 Juni 2023

Yang menyatakan,



Rizki Firdaus

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan praktik kerja magang ini dengan judul: “Pendekatan yang Tepat untuk Menaikan Loyalitas Nasabah KPR dan BRIGUNA di Bank BRI Kanca BSD” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T , S.Sos., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, SE, M.S.M., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Muhammad Rafiq, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia Kanca BSD, yang telah memberikan kesempatan untuk saya mendapat ilmu dan pengalaman baru di dunia profesional.
7. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja magang ini.

8. Bapak Sigit Irmawan, selaku RM BRIGUNA yang telah membimbing, memberi dukungan, motivasi, serta berbagai pengalaman dan ilmu baru dalam bidang marketing profesional.
9. Ibu Mei Wulandari, selaku RM KPR yang telah memberi arahan, pembelajaran, dukungan, motivasi, serta pengalaman dan ilmu - ilmu baru dalam bidang marketing profesional.
10. Teman - teman penulis Gilang Sabilla Ilma, Rayval Riansyah, Muhammad Azzimar, Achmad Syahroni, Tamalia Maharani, Stefanus Gayuh, Syawaluddin Oesman, Farrel Verian, yang selalu memberi dukungan serta motivasi kepada penulis dalam pembuatan laporan Praktek kerja magang.
11. kepada seluruh pihak yang belum saya sebut dan cantumkan namun sangat membantu dalam memberikan informasi terkait praktik kerja magang dan juga memberikan motivasi dalam pembuatan laporan praktik kerja magang ini.

Penulis mengucapkan rasa syukur dan berterima kasih kepada pihak - pihak yang telah terlibat dalam praktik kerja magang maupun saat penulisan laporan kerja magang. Penulis menyadari bahwa laporan ini belum sempurna serta masih memiliki banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan penulis, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penulis. Semoga dengan adanya laporan ini dapat menjadi pembelajaran bagi penulis dan juga bermanfaat bagi mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara untuk dapat digunakan sebagai sumber informasi.

Tangerang, 19 Juni 2023

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Rizki Firdaus

ABSTRAK

Magang ini dilakukan di Bank BRI cabang BSD dengan fokus pada divisi pemasaran KPR dan BRIGUNA. Pemilihan perusahaan didasarkan pada keinginan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pemasaran produk perbankan, serta kesempatan untuk berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan memperluas pangsa pasar. Selama pelaksanaan magang, beberapa kendala muncul seperti tantangan dalam mencari nasabah potensial, menghadapi situasi penyelesaian tunggakan cicilan, serta mengatasi kesulitan teknis dalam pemindaian dan pengunggahan dokumen. Namun, dengan kerjasama tim dan bimbingan dari supervisor, solusi yang efektif ditemukan untuk mengatasi kendala tersebut. Laporan ini memberikan gambaran tentang kegiatan yang dilakukan selama magang, termasuk canvassing pinjaman, penyelesaian tunggakan cicilan, pemindaian dokumen, review PKS, survei tempat kerja/usaha nasabah. Pengalaman magang ini memberikan wawasan berharga tentang industri perbankan dan penerapan strategi pemasaran. Kesimpulannya, melalui magang ini, penulis berhasil mendapatkan pengalaman praktis dalam bidang pemasaran perbankan dan mengatasi kendala yang muncul selama pelaksanaan magang. Laporan ini memberikan rekomendasi bagi perusahaan, universitas, dan mahasiswa magang di masa depan untuk memaksimalkan manfaat dari program MBKM.

Kata kunci: *magang, MBKM, Bank BRI, pemasaran, KPR, BRIGUNA, loyalitas nasabah, pangsa pasar.*



ABSTRACT (English)

The internship was conducted at Bank BRI, BSD branch, with a focus on the KPR (Mortgage Loan) and BRIGUNA (Consumer Loan) marketing divisions. The choice of the company was based on the desire to gain a deeper understanding of banking product marketing and the opportunity to contribute to improving customer loyalty and expanding market share. Throughout the internship, several challenges arose, such as the difficulties in finding potential customers, dealing with loan repayment arrears, and overcoming technical issues in document scanning and uploading. However, through teamwork and guidance from supervisors, effective solutions were found to overcome these challenges. The report provides an overview of the activities carried out during the internship, including canvassing loan products, resolving loan repayment arrears, document scanning, PKS (Cooperation Agreement) reviews, workplace/business surveys, and assisting in ATM machine repairs. This internship experience provided valuable insights into the banking industry and the implementation of marketing strategies. In conclusion, through this internship, the author gained practical experience in the field of banking marketing and successfully addressed the challenges encountered during the internship. The report provides recommendations for the company, university, and future interns to maximize the benefits of the MBKM program.

Keywords: *internship, MBKM, Bank BRI, marketing, KPR, BRIGUNA, customer loyalty, market share.*

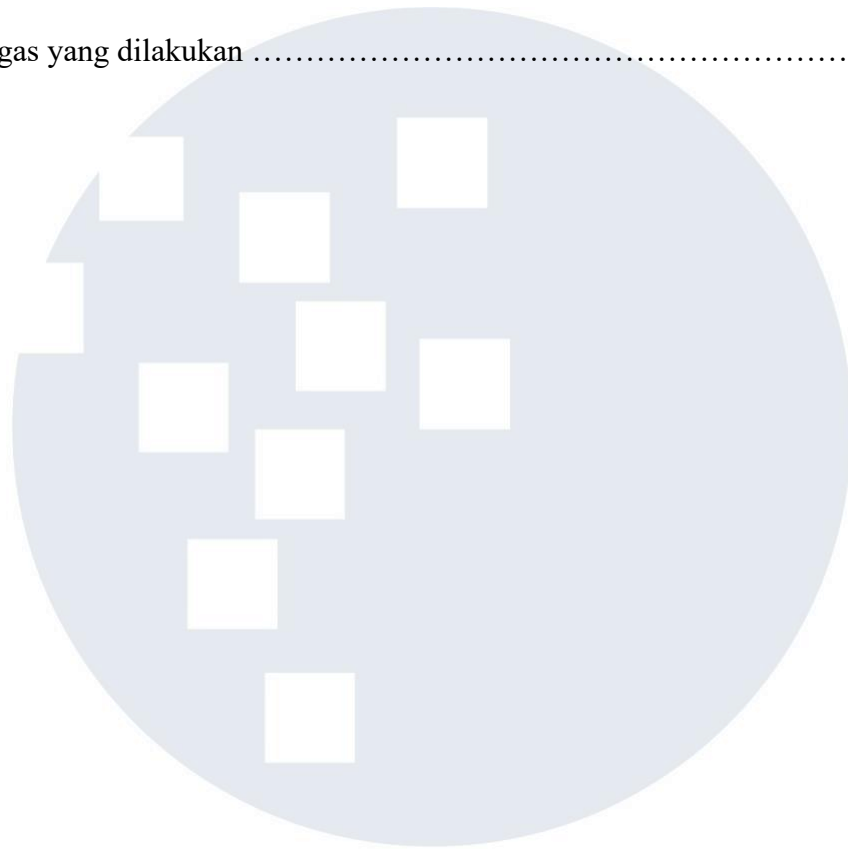
U M N
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT (English)</i>	x
DAFTAR TABEL	2
DAFTAR GAMBAR	3
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	5
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.1.1 Visi Misi	10
2.2 Profil Perusahaan	12
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	18
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	30
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	30
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	33
3.3 Kendala yang Ditemukan	67
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	68
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	70
4.1 Simpulan	70
4.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

3.1 Tugas yang dilakukan 33



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gedung kanwil Jak 3 dan Kantor Cabang.....	4
Gambar 2.1 Logo perusahaan	18
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	18
Gambar 3.1 Struktur kedudukan	30
Gambar 3.2 Menyusun data dan input ke BRISPOT	38
Gambar 3.3 Penyelesaian tunggakan cicilan BRIGUNA	41
Gambar 3.4 kantor STPI (Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia)	44
Gambar 3.5 Review PKS di Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan	46
Gambar 3.6 Survey tempat kerja nasabah	50
Gambar 3.7 Survey tempat kerja nasabah	50
Gambar 3.8 Survey tempat kerja nasabah	51
Gambar 3.9 Survey tempat usaha nasabah	52
Gambar 3.10 Survey tempat usaha nasabah	53
Gambar 3.11 Survey agunan nasabah	55
Gambar 3.12 Survey agunan nasabah	56
Gambar 3.13 Kunjungan ke perumahan Puri Angsana Loka	59
Gambar 3.14 Proses penyelesaian tunggakan cicilan KPR	61
Gambar 3.15 Nasabah membuka rekening BRI	64
Gambar 3.16 Canvassing mesin EDC dan QRIS BRI	65
Gambar 3.17 Canvassing mesin EDC dan QRIS BRI7	66