

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. SEJARAH SINGKAT BANK LIPPO

Riwayat Bank Lippo dimulai dari tanggal 11 Maret 1948, pada saat N.V.Bank Perneragaan Indonesia didirikan Bank tersebut adalah salah satu Bank Swasta Nasional yang pertama didirikan di Indonesia.

Dalam perkembangannya, Bank Perneragaan Indonesia telah mengalami tiga masa perubahan besar dalam susunan kepemilikannya. Perubahan pertama terjadi di tahun 1977, ketika bank tersebut melaksanakan penggabungan usaha (Merger) dengan PT. Central Commercial Bank.

Perubahan kedua adalah pada tahun 1982, saat LIPPO Group ikut serta menjadi pemegang saham baru dan mengambil alih kepengurusan bank yang diresmikan pada tanggal 12 Maret 1987, dengan dibuatnya perjanjian kerja sama manajemen dalam pengelolaan Bank Lippo yang mencakup pengembangan

usaha, penerapan sistem dan prosedur operasional bank, serta penempatan manajer-manajer profesional. Untuk jasa manajemen ini, Bank Lippo memberikan imbalan yang berdasarkan atas pengembangan usaha bank.

Dengan persetujuan Departemen Kehakiman Republik Indonesia, nama Bank Lippo dan logo barunya digunakan secara resmi menggantikan nama Bank Perniagaan Indonesia.

Perubahan ketiga terjadi dengan keluarnya izin Departemen keuangan Republik Indonesia tertanggal 31 Juli 1989, ketika PT.Bank Umum Asia bergabung dengan Bank Lippo. Dengan pengabungan kedua lembaga perbankan tersebut, aktiva total Bank Lippo mencapai lebih dari satu trilyun Rupiah, sedangkan permodalan dari para pemegang saham berjumlah lebih dari empat puluh milyar.

Pada tanggal 9 September 1989, Bank Lippo diberikan izin Bank Devisa oleh Bank Indonesia. Bank Lippo terus berkembang dan telah menjadi sebuah bank paling terkemuka di Indonesia, walaupun berbagai hambatan telah timbul dengan meningkatnya persaingan dalam bidang keuangan, ditingkat Nasional maupun Internasional. Memahami sepenuhnya prinsip perbankan dimana unsur kepercayaan adalah merupakan unsur yang sangat penting dan mendasar. Bank Lippo selalu berusaha menjaga dan memelihara standar tertinggi, untuk memastikan pelayanan-pelayanan profesional dan dapat diandalkan.

Kekuatan dan kemampuan pelayanan Bank Lippo didukung oleh 5516 karyawan dan 245 Kantor cabangnya ditempatkan secara strategis di semua kota besar di Indonesia, dan juga di kelima kota metropolitan terbesar negara ini,

yaitu Jakarta, Surabaya, Bandung, Semarang dan Medan. Kelima kota ini menguasai lebih dari enam puluh persen keseluruhan dana masyarakat di Indonesia. Pada saat ini Bank Lippo cabang Surabaya menempati suatu gedung perkantoran yang berkedudukan di Jalan Tidar 23-25 Surabaya, Gedung ini berdiri pada tahun 1977.

Strategi pencabangan bank di pusatkan pada pembukaan cabang-cabang di semua kota besar di seluruh Indonesia yang mempunyai kegiatan perdagangan dan perekonomian yang aktif. Bank Lippo mempunyai jaringan cabang yang terbesar diantara bank-bank swasta nasional di Jakarta dan Medan. Semua cabang-cabang bank berlokasi strategis, dirancang dengan baik, modern dan menyediakan suasana optimum yang sesuai dengan nasabah komersial dan konsumen. Semua tempat untuk cabang-cabang dibeli oleh bank atau disewa untuk jangka waktu menengah dan panjang.

Pada tanggal 17 Agustus 1995 nama LippoBank Berubah menjadi Bank Lippo karena adanya peraturan pemerintah terhadap penggunaan Bahasa Indonesia yang baik.

2. STRUKTUR ORGANISASI BANK LIPPO

Operasi Bank Lippo adalah organisasi dengan efisiensi tinggi dan pelayanan yang baik. Pada saat ini, tenaga kerja Bank Lippo terdiri dari 5516 karyawan yang terlatih baik, dan pada eselon atas terdapat bankir-bankir yang mempunyai bukti keberhasilan yang nyata. Posisi kepengurusan menengah

(mid-management) diisi oleh karyawan-karyawan berpengalaman yang secara tetap memberikan latihan "on-the-job" yang handal kepada staff lainnya yang langsung dibawah pengawasan mereka.

Latihan atau training memainkan peranan yang penting dalam kelancaran operasi Bank Lippo, sebagaimana terlihat dari jumlah pengeluaran tahunan yang diperuntukkan biaya latihan, baik di dalam maupun di luar bank.

Program komputerisasi dan otomatisasi kantor selalu diberikan prioritas di Bank Lippo, dan hal ini menghasilkan sistem perbankan yang efisien, sesuai dengan sifat-sifat khusus dari produk bank tersebut.

Bank ini juga mengoperasikan suatu jaringan Automated Teller Machine (ATM) yang sedang terus dikembangkan. Dalam upaya mengembangkan usahanya Bank Lippo melakukan pengelompokkan usaha menjadi dua bagian yaitu :

- a. Divisi Usaha
- b. Divisi Pembantu

2.1. Divisi Usaha

Dalam divisi usaha ini dibagi lagi menjadi:

a. Divisi Consumer Banking

Adalah suatu divisi yang memfokuskan diri untuk menghasilkan produk dan servis baru yang inovatif dan menguntungkan. Produk dan servis ini kemudian dikelola dan pada waktu yang bersamaan dinilai keberhasilan serta keuntungannya.

Tugas Utama dari Divisi ini adalah memobilisasi dana masyarakat untuk keuntungan pembangunan negara. Selain itu, divisi ini mengelolah Consumer Service dan Travel Related Service dan mengatur pemberian kredit konsumen dan mengoperasikan Credit Card. Nasabah Bank Lippo, secara perseorangan, dilayani oleh "personal account officer" dan tim-tim yang terdiri dari ahli-ahli produk. Diantara jasa-jasa pinjaman khusus Lippo adalah program Kredit Pemilikan Rumah dan kredit Pemilikan Mobil, serta jasa-jasa pinjaman pribadi serba guna lainnya.

Bank Lippo juga menawarkan kepada nasabah berbagai pilihan kartu kredit seperti Visa, Mastercard, American Express, Dinners Club dan Bank Central Asia.

b. Divisi Branch Banking

Adalah suatu divisi yang mengatur jaringan cabang dari Bank Lippo. Jaringan cabang Bank Lippo mengalami perkembangan yang cukup pesat di tahun 1989 sampai dengan tahun 1990 didalam dua tahun terakhir, pertumbuhan tidak secepat di tahun sebelumnya mengingat pada masa ini sektor perbankan Indonesia mengalami masa konsolidasi. Kantor cabang adalah sarana yang penting guna memobilisasi dana masyarakat.

Disamping itu pula, kantor cabang berfungsi sebagai bagian dari sistem distribusi untuk produk-produk dan jasa-jasa kredit dan non

kredit dari Bank Lippo kepada perusahaan-perusahaan dan perorangan kelas menengah di seluruh Indonesia.

c. Divisi Corporate Banking

Divisi corporate banking lebih memfokuskan kepada nasabah besar yang sudah ternama. Divisi ini menawarkan pilihan yang luas atas produk-produk pinjaman untuk usaha dan perusahaan, pelayanan operasional, dan program-program lain yang sejenis.

Meskipun Retail Banking merupakan bagian yang penting sebagai target utama pemasaran dari Bank Lippo jumlah proporsi portofolio pemberian kredit kepada perusahaan - perusahaan besar meningkat. Portofolio Corporate Banking cukup berdiversifikasi dan memiliki kualitas yang cukup baik.

2.2 Divisi Pembantu

Divisi pembantu dibagi dibagi menjadi:

a. Central Credit.

Adalah divisi yang mengadakan penelitian-penelitian dan pemeriksaan terhadap kredit-kredit yang akan diberikan oleh Bank Lippo. Dibagian ini pula diperiksa kebenaran dan kecukupan jaminan yang diberikan.

b. Divisi Operasi dan Teknologi.

Merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari sistem pendukung Bank Lippo. Bank Lippo menyadari pentingnya teknologi untuk

membantu mensukseskan jaringan perbankan, meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Disamping itu, Bank Lippo menambah tiga regional pusat data untuk membantu pelayanan jaringan cabangnya. Bank Lippo akan berusaha meningkatkan daya saingnya dengan menggunakan aplikasi teknologi yang terbaik demi kelancaran dan ketepatan pelayanan bagi nasabah.

Harus diakui bahwa penerapan teknologi memakan biaya yang cukup tinggi, dilain pihak Bank Lippo menyadari akan kebutuhan teknologi yang baru dan baik demi meningkatkan daya saing dan pelayanan yang lebih baik untuk Divisi Operasi dan Teknologi ini bertanggung jawab atas pusat operasi, pengolahan data, dan perencanaan teknologi.

Kelompok ini dimaksudkan untuk mengembangkan dan melaksanakan produk-produk perbankan dengan mutu pelayanan yang diperbaiki dan biaya yang lebih rendah, baik untuk nasabah dan bank. Divisi operasi dan Teknologi juga menyediakan dukungan yang dibutuhkan oleh jaringan cabang Bank Lippo yang makin membesar, terutama berkenaan dengan jasa-jasa perbankan yang dibutuhkan oleh nasabah lembaga dan kelas menengah.

c. Divisi Finance dan Treasury

Divisi finance dan treasury melaksanakan semua tata cara atau prosedur pembukaan dan pelaporan internal, dan secara aktif mengelola perbendaharaan bank. Divisi ini juga menyediakan dukungan untuk pengambilan keputusan oleh pengurusan senior dengan sistem informasi

mengenai nasabah dan produk yang efektif dan tepat waktu, guna mengukur prestasi pelaksanaan jasa-jasa perbankan.

d. Divisi Audit

Divisi Audit melakukan kegiatan yang bertanggung jawab untuk manajemen perbendaharaan, Konsolidasi data keuangan dari semua cabang, mengatur penyaluran informasi dan data dari seluruh cabang.

e. Legal dan Corporate Secretary

Legal dan corporate secretary berfungsi sebagai jembatan penghubung antara pemerintah dengan Bank Lippo serta memberikan nasehat hukum apabila diperlukan.

f. Human Resources

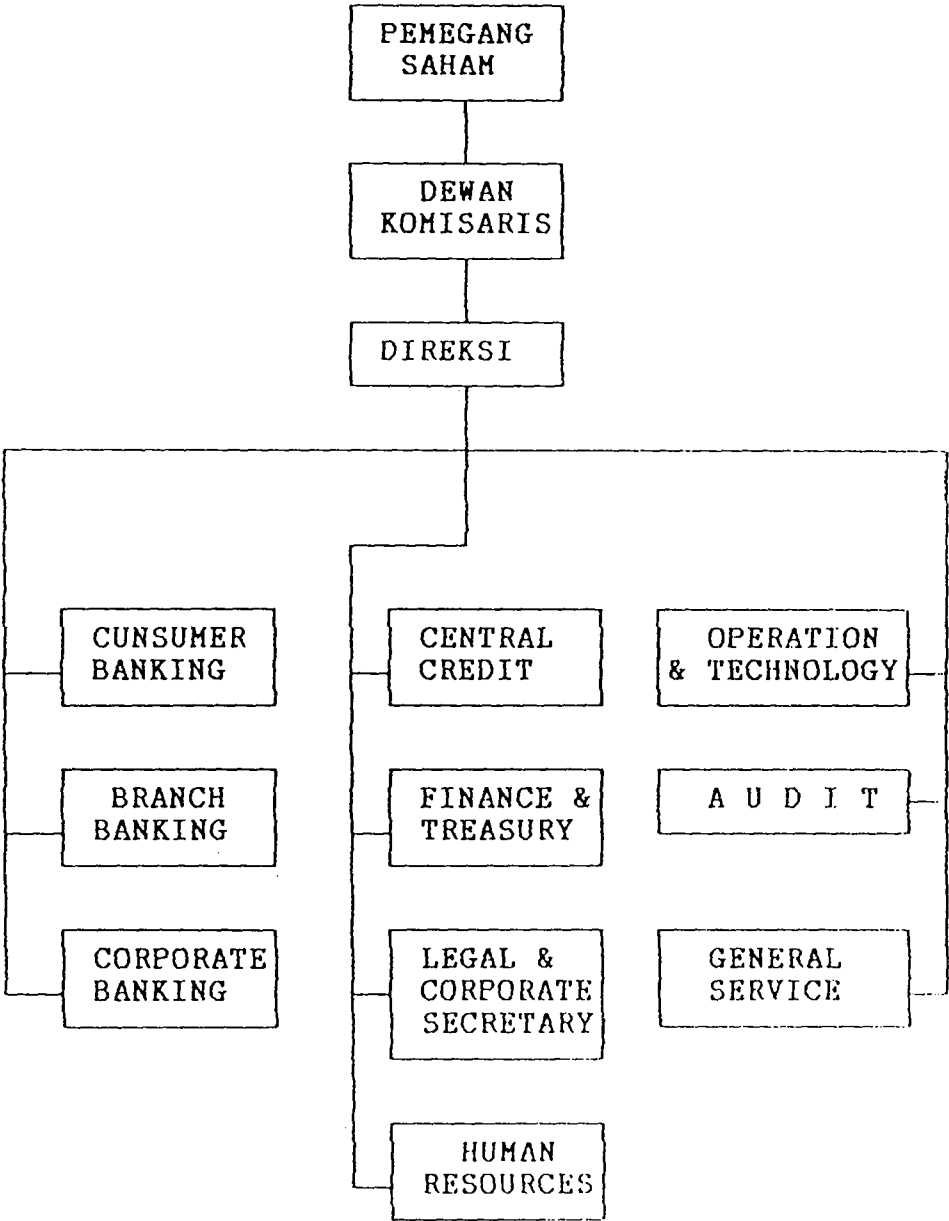
Human Resources bertugas untuk mengkoordinasi penerimaan karyawan baru, penerapan pendidikan dan training untuk meningkatkan dan menambah pengetahuan para karyawan serta meningkatkan hubungan baik antara karyawan.

g. General Services

General Services adalah bagian yang membantu pemasok bahan logistik untuk kelancaran bank



GAMBAR 3.1
STRUKTUR ORGANISASI BANK LIPPO



SUMBER : BANK LIPPO

3. BANK LIPPO DI UNIVERSITAS KRISTEN PETRA

3.1 Latar Belakang Berdirinya Bank Lippo Di Universitas Kristen Petra

Bank Lippo yang mendirikan kantor baru di Jalan Siwalankerto 121-131 Surabaya dimulai pada tanggal 20 Januari 1995, dimana terletak di Enterence Hall. Status Bank Lippo di Universitas Kristen Petra sebagai kantor kas.

Tujuan didirikannya Kantor baru ini adalah (*Hasil Wawancara: Bank Lippo*) :

- a. Mempermudah Mahasiswa atau nasabah Universitas Kristen Petra untuk mendapatkan pelayanan perbankan yang dibutuhkan.
- b. Memudahkan Universitas sebagai nasabah. untuk Menata Adminitrasi pembayaran Uang kuliah dan penyediaan pelayanan lainnya.
- c. Memperluas jaringan operasional dan pelayanan
- d. Untuk menghimpunan dana masyarakat

3.2 Struktur Organisasi Bank Lippo di Universitas Kristen Petra

Surabaya

Dilihat dari status Bank Lippo di Universitas Kristen Petra adalah Kantor kas. Kantor kas merupakan kegiatan diluar kantor cabang Induknya, jadi merupakan perpanjangan tangan kegiatan seksi Kas daripada Kantor Induk yang membawahnya. Kantor kas merupakan bagian kantor cabang induk. Pemukaan kantor kas tidak terpisahkan, dengan kata lain memiliki administrasi terpisah dengan kantor induknya.

Adminitrasi kantor kas terpisah dengan kantor induknya. Kantor kas hanya menyelenggarakan prosedur adminitrasi sederhana yang diperlukan sesuai ketentuan Bank Indonesia, kantor kas tidak boleh menyimpan uang tunai. Jumlah karyawan kantor kas minimal 3 orang diluar satpam office boy. Perkembangan jumlah karyawan kantor kas disesuaikan dengan kebutuhan operasional.

Adapun fungsi yang ada dalam Kantor kas Bank Lippo di Universitas Krsiten Petra adalah

a. Kepala Kantor Kas

Bertanggung jawab secara menyeluruh

b. Head Teller

c. Supervisor

Penanggung jawab ID supervisor dan Checker

d. Teller (Juru bayar)

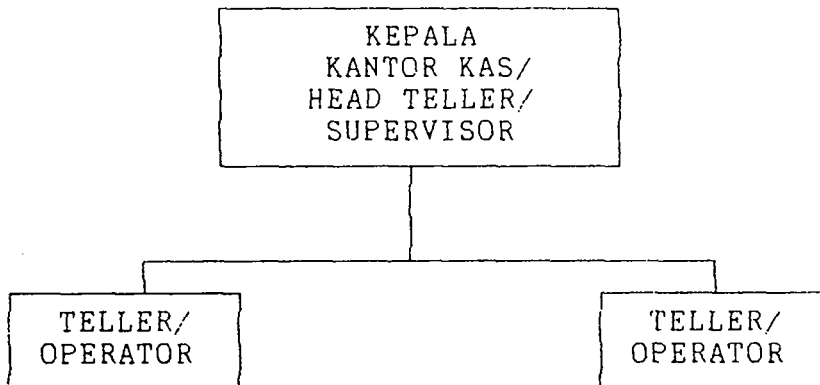
e. Operator

Input transaksi ke system komputer

f. Satpam dan office boy

Fungsi a,b,c dapat dirangkap 1 orang; d,e dapat dirangkap 1 orang dan a,c tidak dapat dirangkap d,e

GAMBAR 3.2
STRUKTUR ORGANISASI BANK LIPPO
DI UNIVERSITAS KRISTEN PETRA



(Sumber : Bank Lippo)

3.3 Jam Operasi

Adapun Jam Operasi Bank Lippo di Universitas Kristen Petra adalah sebagai berikut :

Senin	pk 10.00 - 14.00
Selasa sampai dengan Jumat	pk 09.00 - 14.00
Sabtu	pk. 09.00 - 12.00

4. JENIS-JENIS PRODUK BANK LIPPO

Produk yang ditawarkan oleh Bank Lippo pada nasabah sekarang ini antara lain :

1. Produk funding

a. Tabungan

Yaitu simpanan pihak ketiga di Bank Lippo yang pengambilannya dapat menggunakan buku tabungan maupun kartu. jenis tabungan yang ada di Bank Lippo yaitu:

A. Tahapan-Lippo

- a. Tabungan ini merupakan perintis tabungan hari depan.
- b. Tabungan bagi penabung tradisional yang menginginkan undian berhadiah
- c. Setoran minimum sebesar Rp.2500,-
- d. Berhadiah total Rp.500.000.000,- sebagai hadiah utama
- e. Setoran transaksi minimum sebesar Rp 2.500
- f Saldo awal minimum sebesar Rp 10.000,-
- g. Biaya penutupan rekening sebesar Rp 5.000,-
- h. Selama saldo tabungan dibawah Rp 1.000.000.- bunga yang didapat dibebaskan dari pajak penghasilan.
- i. Mendapat sebuah buku tabungan
- j. Pelaksanaan transaksi dapat dilakukan pada teller dengan menggunakan buku tabungan tersebut.
- k. Bunga atas saldo harian

- l. Frekuensi dan jumlah penarikan bebas
- m. Tarikan atau setor antar cabang di seluruh Indonesia
- n. Tahapan dapat dijadikan jaminan kredit
- o. Dapat membantu nasabah untuk melaksanakan pembayaran gaji karyawan
- p. Tersedia pula Tahapan-Lippo Yuniior yang di lengkapi asuransi beasiswa. Tabungan ini bagi anak-anak, dengan tujuan untuk memperbesar basis penabung dan sekaligus memperluas pangsa pasar Bank Lippo pada penabung.

B. Supersaving

- a. Tabungan ini bagi penabung yang menginginkan suku bunga tinggi.
- b. Bunga atas saldo harian
- c. Tarikan antar cabang se-Indonesia
- d. Frekuensi penarikan bebas, termasuk hari Minggu (khusus Sunday Banking)
- e. Jumlah penarikan lebih dari Rp 10.000.000,- one day call
- f. Setoran awal minimum sebesar Rp 50.000,-
- g Saldo minimum sebesar Rp 25.000,-.
- h. Biaya penutupan rekening sebesar Rp 5.000,-

C.. Starsaving

- a. Tabungan ini bagi penabung yang mementingkan kenyamanan

- b. Transaksi minimal sebesar Rp.10.000
- c. Saldo minimum sebesar Rp.25.000
- d. Suku bunga meningkat bila saldo meningkat.
- e. Biaya penutupan rekening sebesar Rp.10.000 atau khusus Mahasiswa UK.Petra dibebaskan
- f. Bila saldo rata-rata kurang dari Rp.100.000 maka akan dikenakan biaya administrasi Rp.2.500 perbulan.
- g. Tabungan ini dilengkapi kartu plastik yang memudahkan penarikan uang tunai setiap saat.
- h. Dilengkapi fasilitas melalui telepon untuk kemudahan urusan perbankan nasabah.
- i. Tabungan ini juga dilengkapi dengan Debet Card yang dapat melayani transaksi di Merchant tertentu.
- j. Setoran awal minimum Rp.10.000

b. Deposito berjangka

Yaitu simpanan pihak ketiga pada Bank Lippo, baik perorangan maupun perusahaan yang penarikannya dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu yang telah ditentukan sebelumnya.

1. Tersedia dalam mata uang Rupiah, US Dollar, Yen, Singapore Dollar.
2. Jangka waktu yang tersedia satu bulan, tiga bulan, enam bulan dan dua belas bulan

3. Dilengkapi dengan fasilitas Automated Roll Over (ARO), dengan demikian setelah mengadakan perjanjian nasabah dapat diperpanjang secara otomatis pada saat jatuh tempo
4. Suku bunga bersaing
5. Setoran awal minimum untuk badan usaha sebesar Rp. 1.000.000 dan untuk perorangan sebesar Rp.500.000

c. Sertifikat Deposito

1. Hanya terdiri dari mata uang rupiah.
2. Dapat dicairkan , dapat di pindahkan dan dapat diperjualbelikan.
3. Jangka waktu minimum tiga puluh hari
4. Bunga diterima dimuka
5. Dapat dijadikan jaminan
6. Terdiri dari pecahan Rp.1.000.000, Rp.5.000.000, Rp. 10.000.000 dan Rp.25.000.000
7. Tidak bisa secara otomatis diperpanjang, tapi harus dicairkan dulu kemudian dibuat yang baru.

d. Simpanan Giro

Yaitu simpanan pihak ketiga pada Bank Lippo yang pengambilannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, billyet giro ataupun surat perintah lainnya yang telah dikeluarkan secara resmi oleh Bank Lippo.

Ditinjau dari kepemilikannya simpanan giro dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Rekening Koran Perorangan

- a. Setoran awal minimum sebesar Rp. 500.000
- b. Saldo minimum rata-rata Rp. 100.000
- c. Dibebankan biaya adminitrasi
- d. Dibebankan biaya pencetakan rekening koran
- e. Dibedakan biaya tolakan kliring dan tolakan pemindahan
- f. Dibebankan biaya pencetakan buku bilyet giro dan buku cek
- g. Tersedia dalam mata uang Rupiah Maupun US Dollar
- h. Kiriman uang dan kliring atau inkaso untuk cabang Bank Lippo ke rekening Bank Lippo tidak dikenakan biaya.
- i. Pembayaran listrik atau telepon atau air tidak dikenakan biaya
- j. Dilengkapi fasilitas ATM dan fasilitas melalui telepon yang canggih

2. Rekening Koran Perusahaan

- a. Setoran awal minimum Rp.1.000.000
- b. Saldo minimum rata-rata Rp.500.000
- c. Dibebankan biaya adminitrasi
- d. Dibebankan biaya pencetakan rekening koran.
- e. Dibebankan biaya tolakan kliring dan pemindahan
- f. Dibebankan biaya pencetakan buku bilyet giro dan buku check

5. TARGET MARKET BANK LIPPO

Dengan adanya salah satu manfaat dari kegiatan target market yaitu lebih memperjelas peluang pasar atau lebih memperjelas pemakaian pemasaran suatu

bank dapat lebih terarah maka pemilihan target market sangat mutlak dilakukan dalam satu kegiatan pemasaran.

Target market yang dipilih oleh suatu bank tergantung dengan alternatif terbaik yang dapat mengolongkan pasar kedalam bentuk perbedaan-perbedaan yang penting dari bank tersebut. Dengan demikian juga kegiatan pemilihan target market dilakukan oleh Bank Lippo cabang Surabaya, yang dalam hal ini melakukan pemilihan target market dengan menggunakan metode segmentasi geografis, metode segmentasi demografis dan metode segmentasi perilaku.

Dengan melakukan metode segmentasi geografis berarti Bank Lippo melakukan target market yang dilakukan dengan cara membagi kedalam unit-unit geografis. Dalam hal ini Bank Lippo beroperasi disemua segmen tetapi memperhatikan perbedaan kebutuhan dan selera yang ada dimasing-masing wilayah, dengan adanya perbedaan kebutuhan dan selera tersebut maka Bank lippo lebih berorientasi pada wilayah tertentu saja.

Misalnya dengan mendirikan kantor cabang di wilayah kota yang berkembang deengan pesat sesuai dengan kebutuhan nasabah pada Bank Lippo. Metode Segmentasi Demografis juga dilakukan oleh Bank Lippo dalam kegiatan memilih target marketnya, yaitu dengan memisahkan pasar kedalam kelompok perusahaan perorangan atau Corporate. Dengan melihat persyaratan untuk memilih Tahapan dan Starsaving dapat kita simpulkan bahwa Bank Lippo memilih target market untuk usia sekitar 14 tahun sampai dengan batas usia tertentu, karena dengan memiliki kartu pelajar, KTP, SIM maupun Passport merupakan persyaratan untuk memilih Tahapan dan Starsaving. untuk anak-anak

sekolah dasar (SD), Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SMTP), Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), Bank Lippo menyediakan Tahapan-Lippo Yuniior dengan persetujuan orang tua atau wali mereka.

Dengan demikian kelompok mahasiswa juga dapat memiliki Tahapan atau Starsaving sesuai dengan kemampuan mereka. Demikian halnya yang di Universitas Kristen Petra, seluruh mahasiswa diwajibkan untuk membuka rekening Tahapan atau Starsaving untuk memudahkan dalam hal keuangan Akademik.

Target market lainnya yang digunakan oleh Bank Lippo adalah dengan menggunakan Segmentasi perilaku yaitu para nasabah dibagi menjadi kelompok-kelompok menurut sikap dan tanggapannya terhadap produk bank yang dalam hal ini adalah Starsaving.

Masyarakat yang ingin memiliki Starsaving diprioritaskan pada masyarakat yang ingin praktis dan modern. Penggunaan Starsaving dapat dianggap sebagai status bagi harga diri seseorang.

6. CARA MENDISTRIBUSIKAN TAHAPAN-LIPPO DAN STARSAVING.

Distribusi diperlukan bagi suatu bank untuk memperlancar arus produk-produk dan jasa-jasa bank supaya produk maupun jasa tersebut dapat dinikmati oleh nasabah. Cara pendistribusi yang efektif adalah sangat penting bagi suatu bank, sebab saluran distribusi tersebut dapat digunakan untuk memastikan keberhasilan upaya pemasaran suatu bank.

Dalam pendistribusian produk maupun jasa bank, kita perlu mengingat bagaimana sifat dari produk maupun jasa bank tersebut, yang dalam hal ini adalah Tahapan dan Starsaving.

Sifat dari Starsaving dan Tahapan tersebut adalah tidak berwujud, karena mempunyai sifat yang demikian maka pihak bank yang dalam hal ini adalah tugas seseorang CSR (Customer Service Representatif) harus dapat memperjelas secara tuntas, sebab yang dijual adalah ide bukan produk fisik. Dengan demikian diperlukan saluran distribusi langsung agar CSR dapat melayani secara langsung.

Oleh karena itu proses pendistribusian dapat jelas dan tidak membingungkan nasabah yang pada akhirnya bertujuan untuk mencapai kepuasan nasabah, maka cara pendistribusian harus dilakukan secara teratur dengan suasana yang menyenangkan bagi nasabah.

6.1. Cara Mendistribusikan Tahapan-Lippo

Adapun prosedur mendistribusikan Tahapan-lippo di Bank Lippo adalah:

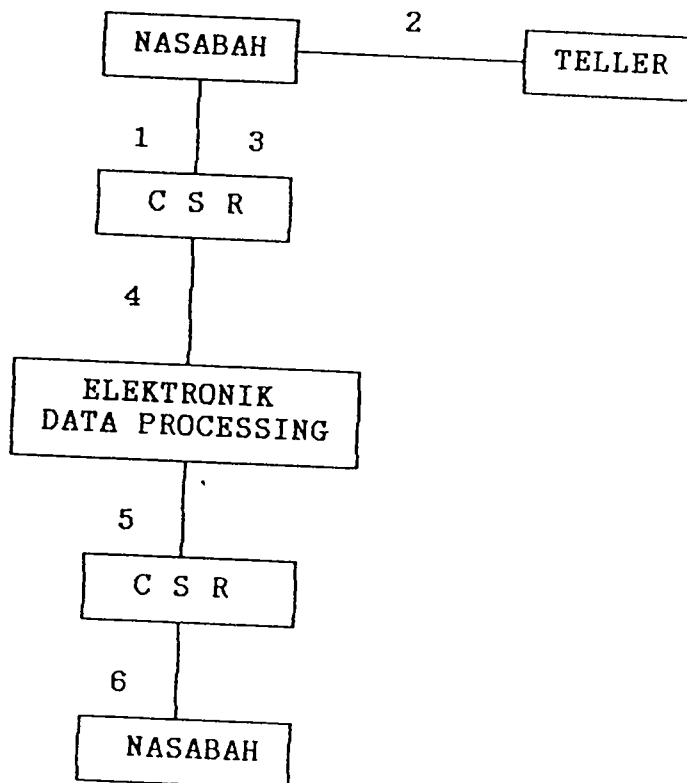
a. Nasabah datang ke Bank Lippo ke bagian CSR.

Tugas-tugas CSR adalah:

- ♦ Menunjukkan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk kepemilikan Tahapan
- ♦ Setelah setuju, Calon Nasabah mengisi aplikasi permohonan pembukaan rekening Tahapan dan di lampirkan Fotocopy KTP/SIM/Passport. Khusus Mahasiswa UK.Petra harus melampirkan NRP.

- ♦ Setelah nasabah mengisi aplikasi permohonan pembukaan rekening, CSR memeriksa kembali kebenaran kelengkapan aplikasi, kemudian nasabah akan diberikan nomer rekening.
- b. Setelah mendapatkan persetujuan dari CSR dan dinyatakan memenuhi syarat yang telah ditentukan maka nasabah menyetor uang tunai sebagai setoran awal sebesar Rp.10.000,- ke teller dengan memakai slip setoran.
- c. Setelah nasabah menyetor setoran awal, nasabah menerima slip kuning dari CSR sebagai bukti pengambilan kartu telah selesai dibuat. Kemudian CSR melakukan hal sebagai berikut:
- ♦ CSR akan melakukan pendataan pembukaan rekening nasabah melalui komputer dan dilakukan di kantor-kantor cabang.
- d. Buku rekening Tahapan-Lippo tersebut di proses di kantor-kantor cabang tidak lebih dari satu hari sudah jadi.
- e. Setelah itu nasabah dapat mengambil di CSR dengan menyertakan tanda bukti pengambilan kartu.

Gambar 3.3
PROSEDUR PENERBITAN TAHAPAN-LIPPO



Sumber : Bank Lippo

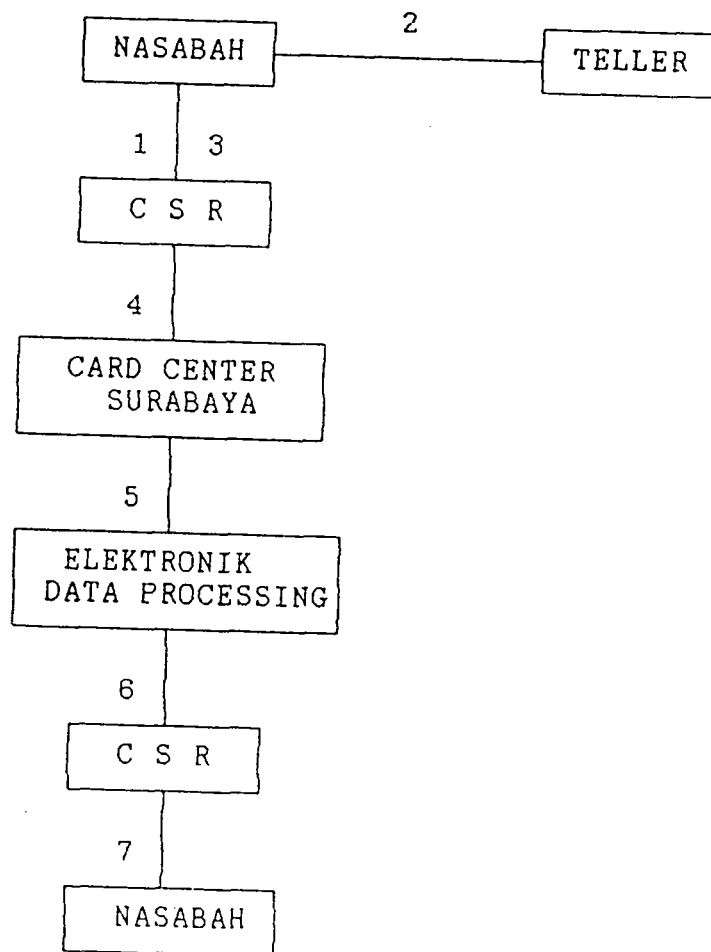
6.2. Cara Mendistribusikan StarSaving

Cara mendistribusikan Starsaving adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah datang ke Bank Lippo bagian CSR. CSR akan menerangkan syarat-syarat yang diperlukan dan cara pengisian permohonan rekening.
- b. Setelah mendapat persetujuan dari CSR dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan maka nasabah menyetor uang tunai sebagai setoran awal sebesar Rp.100.000 lalu ke teller dengan slip setoran.
- c. Setelah nasabah menyetor, nasabah menerima slip kuning dari CSR sebagai bukti pengambilan kartu telah selesai dibuat. kemudian CSR melakukan hal sebagai berikut :
 - ♦ CSR akan melakukan pendataan pembukaan rekening melalui komputer.
 - ♦ Setelah itu melakukan pemesanan kartu bagian Card Center dan mencatat nomer registrasinya.
- d. Bagian Card Center Surabaya lalu memberi Generit kartu (Nomer Kartu) bagian tiap pemegang kartu Starsaving.
- e. Kemudian bagian EDP (Elektronik Data Processing) melakukan fax ke kantor pusat Jakarta untuk semua pemesanan kartu baik di kantor cabang Tidar maupun kantor cabang Surabaya lainnya.
- f. Setelah kartu diproses kurang lebih selama 3 minggu, CSR menerima kartu Starsaving atas nama nasabah yang telah jadi dari Jakarta.

- g. CSR mencocokkan nomer kartu, dan nama. Kemudian nasabah berhak menerima kartu Starsaving beserta nomer PIN menyertakan tanda bukti pengambilan.

GAMBAR 3.4
PROSEDUR PENERBITAN STARSAVING



(Sumber : Bank Lippo)

7. STRATEGI PEMASARAN BANK LIPPO

Dalam melaksanakan kegiatan pemasaran Tahapan dan Starsaving Bank Lippo melakukan dengan dua cara, yaitu :

1. Dengan mempertahankan nasabah yang lama

Usaha yang dilakukan antara lain:

- a. Dalam usahanya untuk memelihara tingkat kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan memelihara keadaan mesin POS yang ditempatkan di *merchant* agar dapat selalu dalam keadaan siap pakai sehingga nasabah merasa puas dengan manfaat pemakaian kartu tersebut. Selain itu dapat juga dengan cara mengiklankan mutu layanan secara agresif dan merancang ulang manfaat produk.
- b. Menyederhanakan proses pembelian produk.
- c. Pemberian hadiah bagi nasabah yang menjadi pemegang Starsaving dan Tahapan.
- d. Berusaha untuk mengurangi daya tarik atau peluang bagi nasabah untuk berpaling ke bank lain.

Usaha yang dilakukan oleh Bank Lippo adalah:

- ♦ Dengan melalui media promosi atau iklan melalui majalah, papan iklan, Radio dan menjadi sponsor dalam acara-acara TV dan brosur-brosur.
- ♦ Selain itu dapat juga dengan cara memberikan kemudahan dalam melakukan pengambilan uang tunai melalui ATM bagi pemegang Starsaving.

- ♦ Usaha yang lain yaitu dengan memperluas fasilitas dari Starsaving, misalnya dengan menjadikan Starsaving sebagai kartu discount diberbagai *merchant*
 - ♦ Sedangkan untuk Tahapan-Lippo adalah tabungan yang dapat diambil disemua cabang Bank Lippo
 - ♦ Tahapan-Lippo dapat dijadikan jaminan Kredit.
- e. Pada Tahapan-Lippo diberikan hadiah undian setiap bulan dengan hadiah yang berbeda-beda dan akan ditarik setiap 3 bulan sekali.

2. Dengan menjaring nasabah baru.

Usaha yang dilakukan adalah:

- a. Pembukaan kantor cabang baru diberbagai lokasi dalam usaha untuk memperluas pemasaran Bank Lippo. Pada 15 September 1995 Bank Lippo telah membuka 11 kantor baru di 7 kota besar, yaitu:

Surabaya, Tuban, Bojonegoro, Probolinggo, Lumajang, Situbondo, dan Banyuwangi.
- b. Bank Lippo memberikan kemudahan untuk mendapatkan formulir aplikasi yang tersedia di charter member. Charter member adalah anggota inti dari Starsaving yaitu Garuda Indonesia, Matahari Departement Store, Toko buku Gramedia, Pizza Hut, Hero Supermarket dan Amcol.
- c. Dengan meningkatkan programpromosi untuk Tahapan menawarkan hadiah tiap bulannya,
- d. Menciptakan fasilitas layanan yang dirasakan 'elite' bagian nasabah, misalnya dengan menjadi Starsaving menjadi kartu ATM di Lippo ATM,

ALTO, dan CIRRUS yaitu layanan 24 jam di 168.000 ATM, lokal dan internasional dan juga sebagai kartu global maestro.

Dengan demikian yang menjadi faktor kunci keberhasilan dalam strategi pemasaran starsaving dan Tahapan adalah:

- a. Tersedianya fasilitas-fasilitas yang mudah diperoleh.
- b. Kualitas pelayanan yang semakin baik, yaitu: dengan melibatkan pihak bank dalam melayani kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah yang dalam hal ini adalah tugas utama bagi seorang CSR.
- c. Kemudahan nasabah untuk menghubungi bank dengan fasilitas gratis Lippo Call sehingga urusan perbankan dapat dilakukan melalui telepon.
- d. Dengan melakukan pemasaran yang agresif
- e. Dengan pembukaan kantor-kantor cabang yang tersedia diberbagai lokasi dan tersebar di tempat-tempat yang strategis.

(Sumber: Bank Lippo)