

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktik Kerja

Lembaga keuangan bank merupakan suatu lembaga yang memberikan jasa-jasa keuangan berupa *funding*, *lending* dan jasa-jasa dalam bentuk lainnya. Artinya, selain memiliki fungsi menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penawaran jasa-jasa perbankan lainnya seperti jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat yang menggunakan jasanya.

Dari pernyataan di atas bahwa telah diatur dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, bahwa yang dimaksud dengan bank adalah :

“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak”.

Pada dasarnya, di Indonesia terdiri dari banyak lembaga bank yang menerima jasa penyimpanan dan penyaluran dana serta jasa lainnya baik lembaga bank milik pemerintah atau dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun lembaga bank milik swasta atau perserorangan. Adapun salah satu contoh bank di Indonesia milik pemerintah yaitu PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Bank tersebut lahir sejak tahun 1996. Bank Negara Indonesia terdiri dari Bank Negara Indonesia Kantor Pusat yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman

Kav. 1. Jakarta Pusat 10220, Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama, Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu dan Bank Negara Indonesia Kantor Kas yang tersebar diseluruh kota di Indonesia.

Pada kesempatan ini, Penulis melakukan praktik kerja pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya. Penulis melakukan praktik kerja ini dalam rangka penelitian terhadap kegiatan operasional bank. Pada dasarnya kegiatan operasional bank untuk dapat menjalankan fungsinya yaitu *funding* dan *lending* tentu masyarakat harus mengetahui terlebih dahulu produk yang dipasarkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Salah satu produk yang dipasarkan dalam bentuk kredit yaitu kredit BNI Fleksi Pensiun. Kredit tersebut diberikan kepada calon pensiun atau pensiunan untuk keperluan konsumtif sepanjang tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil *in depth interview* penulis dengan bagian kredit pensiun PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya bahwa kondisi pada saat ini produk BNI Fleksi Pensiun mengalami penurunan. Hal tersebut terdapat beberapa indikator yang menyebabkan produk tersebut kurang peminat. Salah satu indikator tersebut yaitu kurangnya promosi yang dilakukan oleh vendor kredit BNI Fleksi Pensiun.

Perusahaan dalam menjalankan usahanya perlu mengembangkan strategi pemasarannya, agar mampu bertahan dalam persaingan usaha yang beraneka ragam, yang berdampak pada persaingan usaha yang sejenis. Salah satu jenis strategi pemasaran adalah strategi bauran pemasaran (*marketing mix*). Bauran

pemasaran adalah suatu cara pemasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan pemasaran pada pasar yang di targetkan. *Marketing mix* untuk produk jasa terdiri dari 7P yaitu *product, price, place, promotion, people, physical evidence*, dan *process*. Dengan demikian agar produk kredit BNI Fleksi Pensiun tetap dapat bersaing dan dapat mencapai tujuan pada pasar yang di targetkan maka dalam Tugas Akhir ini penulis mengangkat judul *Pelaksanaan Marketing Mix Kredit BNI Fleksi Pensiun Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya*.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, penulis merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *marketing mix* kredit BNI Fleksi Pensiun pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Apa hambatan yang dihadapi oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya dalam pelaksanaan *marketing mix* kredit BNI Fleksi Pensiun.
3. Bagaimana solusi yang harus dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya untuk mengatasi terjadinya hambatan dalam pelaksanaan *marketing mix* kredit BNI Fleksi Pensiun.

1.3. Tujuan Praktik Kerja

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis melakukan praktik kerja dengan tujuan untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan *marketing mix* kredit BNI Fleksi Pensiun pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Hambatan yang dihadapi oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya dalam pelaksanaan *marketing mix* kredit BNI Fleksi Pensiun.
3. Solusi yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya sehingga dapat meminimalisir terjadinya hambatan dalam pelaksanaan *marketing mix* kredit BNI Fleksi Pensiun.

1.4. Kegunaan Praktik Kerja

Praktik kerja penting untuk dilaksanakan karena akan bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dan sebagai salah satu perbandingan antara ilmu yang telah diperoleh pada saat kuliah dengan realisasi yang ada di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi mengenai pelaksanaan *marketing mix* kredit BNI Fleksi Pensiun dalam menunjang perkuliahan dan dapat dijadikan referensi bahan ajar pada program D-3 Perbankan dan Keuangan.

3. Bank Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pelaksanaan *marketing mix* kredit BNI Fleksi Pensiun dan pelaksanaan *marketing mix* menjadi acuan dalam pelaksanaan kredit lainnya.

4. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dalam rangka menambah wawasan, menambah motivasi dan minat pada kredit BNI Fleksi Pensiun yang ditawarkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk..

1.5. Metode Praktik Kerja

Untuk mencapai sasaran praktik kerja yang penulis harapkan, maka diperlukan suatu metode yang sesuai dengan kajian yang akan dituangkan dalam tugas akhir ini. Adapun teknik yang digunakan yaitu :

1. *Participant Observer Studies*

Menurut Sugiyono (2013:145) “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan”. Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan cara terjun langsung mengamati kegiatan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

2. *In depth Interview* (Wawancara Mendalam)

Selain dengan cara *participant observer studies*, data yang digunakan penulis dalam membuat Tugas Akhir ini menggunakan metode *in depth interview* atau wawancara mendalam. Menurut Sugiyono (2015:72) “Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu”. Artinya penulis melakukan kegiatan interaksi secara komunikatif dengan narasumber yang berkaitan yaitu bagian kredit pensiun pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya untuk mendapatkan informasi yang dijadikan bahan dalam pembuatan Tugas Akhir sehingga lebih akurat keabsahannya.

Prosedur praktik kerja untuk mendapatkan informasi tersebut meliputi beberapa instrumen yang diantaranya yaitu menyiapkan daftar pertanyaan untuk melakukan wawancara kemudian hasil wawancara tersebut di sertai dengan data kuantitatif mengenai dana yang tersalurkan dari produk kredit BNI Fleksi Pensiun sejak dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 sebagai data pendukung dalam pembuatan Tugas Akhir dengan judul Pelaksanaan *Marketing Mix* Kredit BNI Fleksi Pensiun Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.6. Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktik Kerja

Praktik kerja ini dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Sutisna Senjaya Nomor 93 B Tasikmalaya Jawa Barat 46114 No. Telp (0265) 7297777.

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktik kerja Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja yaitu dimulai dari tanggal 10 Februari 2020 sampai dengan tanggal 20 Maret 2020. Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam tabel matrik sebagai berikut :

Tabel 1.1. Jadwal Kegiatan Praktik Kerja

| No. | Jenis Kegiatan | Jadwal Kegiatan Praktik Kerja | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------|-------------------------------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | | Januari | | | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Survei Tempat Magang | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Praktik Kerja | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 3. | Penyusunan Tugas Akhir | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 4. | ACC Judul | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 5. | Uraian BAB I - III | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 6. | Uraian BAB IV – V | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 7. | Revisi BAB I – V | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 8. | Sidang Tugas Akhir | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| 9. | Penyusunan Draft Akhir | | | | | | | | | | | | | | | ■ | |