

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintah menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposito. Bank dapat diartikan juga sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Produk tabungan yang ditawarkan bank BJB ada beberapa yaitu tabunganKu dimana tabungan ini dikhususkan untuk para pelajar dengan kemudahan yang ditawarkan untuk anak sekolah seperti tanpa biaya administrasi bulanan, kemudian ada simpeda dimana produk ini memang disediakan di semua bank pembangunan daerah, berikutnya ada bjb Tandamata dimana produk ini adalah produk tabungan unggulan bank BJB hanya dengan setoran awal Rp

50.000 nasabah bisa memiliki rekening tabungan tandamata serta nasabah diikutsertakan dalam program undian berhadiah “Petik Hadiah bank BJB” secara rutin dengan memberikan hadiah terbesar dan didalam bjb Tandamata ini dibagi menjadi tiga kategori yaitu Tandamata Berjangka, Tandamata Bisnis, Tandamata Gold yang membedakan hanya setoran pertama yang berlaku kelipatan senilai Rp 50.000.

Salah satu tujuan bank dalam melakukan promosi adalah untuk meningkatkan dana yang dapat terkumpul dari masyarakat yang dikenal dengan tabungan masyarakat, yaitu giro, tabungan dan deposito. Tabungan masyarakat memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi, berfungsi bagi pembentukan modal dan tersedianya investasi. Dana tersebut akan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit, sehingga tingkat tabungan sangat mempengaruhi tingkat penyaluran kredit kepada masyarakat dengan hubungan yang positif. Semakin besar jumlah tabungan yang dikumpulkan perbankan dari masyarakat maka akan semakin besar tingkat penyaluran kredit, demikian juga sebaliknya. Dengan melakukan promosi, bank-bank berharap dapat menghimpun dana dengan mudah dari para nasabah.

Bank BJB merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa perbankan yang sangat peduli terhadap pelayanan prima dalam menjual jasa perbankan setiap bank ingin merebut pasar dan menarik nasabah sebanyak-banyaknya untuk menjadi pelanggan setianya. Dalam kondisi demikian bank dituntut untuk lebih baik menguasai pasar dan menciptakan kreasi, berbagai kemudahan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan

pelanggan. Pelayanan terhadap pelanggan merupakan suatu kelengkapan khusus setiap organisasi yang mutlak ada pada setiap usaha yang bergerak di bidang jasa perbankan. Pelayanan dan produk bank untuk nasabah sebagai salah satu yang penting untuk menciptakan loyalitas yang tinggi dari nasabah serta merupakan kunci bahwa suksesnya perusahaan di kemudian hari ditunjang oleh adanya pelayanan yang baik serta dengan tersedianya produk. Jasa dan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Jenis tabungan bjb Tandamata Bisnis ini sangat membantu, melayani dan mengembangkan usaha. Keuntungan dan kemudahan dari bjb Tandamata Bisnis ini dimulai dari setoran awal senilai Rp 1.000.000, saldo minimum untuk tabungan senilai Rp 500.000, biaya administrasi senilai Rp 10.000, biaya penutupan rekening senilai Rp 10.000, suku bunga tabungan yaitu 0,0%-3,5% pertahun, minimal saldo mendapat bunga senilai Rp 1.000.000, biaya untuk rekening pasif senilai Rp 15.000.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau nasabah, produk yang ditawarkan haruslah berkualitas. Ada banyak strategi pemasaran yang dilakukan bank untuk meningkatkan jumlah nasabah akan tetapi tidak semua strategi akan berhasil dan meningkatkan jumlah nasabah yang maksimal, maka setiap tenaga *marketing* bank harus benar-benar mengetahui strategi yang tepat dengan harapan mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Karena bank merupakan lembaga kepercayaan masyarakat untuk menabung, berinvestasi dan yang lainnya yang berhubungan dengan jasa keuangan.

Produk BJB Tandamata Bisnis sendiri merupakan tabungan perseorangan yang diperuntukan memudahkan transaksi atau bisnis nasabah. Sasaran untuk nasabah yang mempunyai bisnis atau usaha yang transaksinya melakukan giro dimana kalau ada kekurangan saldo pada rekening giro akan di *cover* oleh BJB Tandamata Bisnis.

Dari uraian di atas penulis mengangkat penelitian dengan judul **“STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN TANDAMATA BISNIS UNTUK MENINGKATKAN DAYA TARIK NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk. KANTOR CABANG PANGANDARAN”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana strategi pemasaran produk tabungan tandamata bisnis untuk meningkatkan daya tarik nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pangandaran
2. Apa saja hambatan dalam startegi pemasaran produk tabungan tandamata bisnis pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pangandaran
3. Bagaimana solusi yang dilakukan jika terjadi hambatan pada strategi pemasaran produk tabungan tandamata bisnis pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pangandaran

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang sebelumnya, Tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui :

1. Strategi pemasaran produk tabungan tandamata bisnis untuk meningkatkan daya tarik nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pangandaran.
2. Hambatan dalam strategi pemasaran produk tabungan tandamata bisnis pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pangandaran.
3. Solusi yang dilakukan jika terjadi hambatan pada strategi pemasaran produk tabungan tandamata bisnis pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pangandaran.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis/Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada masyarakat bagaimana pentingnya strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. mengenai produk Tandamata Bisnis

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi Penulis

Sebagai sarana memperdalam ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan tentang bagaimana strategi pemasaran di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pangandaran.

### b. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan acuan bagi bank untuk meningkatkan daya tarik nasabah dalam melakukan strategi pemasaran

### c. Bagi Lembaga

Memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan untuk referensi peneliti selanjutnya, dan juga meningkatkan pemahaman terhadap strategi pemasaran yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan daya tarik nasabah.

### d. Bagi Masyarakat

Bermanfaat sebagai bahan bacaan dan menambah ilmu pengetahuan tentang perbankan dan pengetahuan tentang bagaimana cara bank meningkatkan daya tarik nasabahnya.

## 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.5.1. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis yaitu di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pangandaran Jl.

Merdeka Barat No.369, RT.1/RW.3, Karang Sari, Kecamatan Pangandaran, Kabupaten Pangandaran, Jawa Barat.

#### 1.5.2. Waktu Penelitian

Jadwal pelaksanaan penelitian yaitu dimulai dari tanggal 26 Desember 2022 sampai dengan 3 Februari 2023, dimulai dari hari senin sampai jum'at yaitu selama 30 hari kerja.

**Tabel 1.1**  
**Matriks Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Jadwal Kegiatan Pembuatan Tugas Akhir																											
		Feb.				Maret				April				Mei				Juni				Juli							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Pengajuan judul TA																												
2.	Pengumpulan data																												
3.	Pengelolaan data																												
4.	Bimbingan TA																												
5.	Penyusunan draft awal TA																												
6.	Sidang TA																												
7.	Revisi TA dan persetujuan revisi																												

Sumber : data diolah oleh penulis, 2023