

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis di dunia perbankan saat ini semakin luas, baik produk bank ataupun jasa bank sehingga menimbulkan persaingan yang ketat antara bank satu dengan bank yang lain. Dalam hal ini terutama persaingan dalam memasarkan produk-produk bank. Sunyoto (2014:18) menyatakan bahwa pemasaran merupakan ujung tombak perusahaan dalam dunia persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut agar tetap bertahan hidup dan berkembang. Oleh karena itu seorang marketing dituntut untuk memahami permasalahan pokok di bidangnya dan menyusun strategi agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Persaingan ini memunculkan ide-ide baru sehingga adanya strategi dalam bersaing memasarkan produk-produk. *Brenchmarking* keunggulan bersaing adalah proses mengukur strategi dan operasi terbaik perusahaan, baik di dalam maupun di luar industri perusahaan. Pelayanan yang berkualitas terhadap nasabah merupakan unsur penting untuk keberhasilan pemasaran suatu produk, karena didalamnya akan menyangkut tentang informasi produk, jasa dan layanan bank. Oleh sebab itu peningkatan pelayanan harus ditingkatkan agar nasabah merasa puas. Namun bukan hanya meningkatkan pelayanan saja untuk meningkatkan kepuasan nasabah, bank juga harus menyediakan berbagai produk yang berkualitas untuk tujuan memuaskan nasabah. Fasilitas yang mudah serta nyaman juga menjadi tolak ukur bagi nasabah untuk tetap loyal terhadap perusahaan atau bank.

Tabungan merupakan salah satu produk yang dimiliki oleh setiap bank, yang memiliki target berbeda-beda terhadap nasabahnya. Menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998 Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu yang telah disepakati. Dengan adanya produk tabungan ini masyarakat lebih mudah dalam menyimpan uang dan tentu banyak keuntungan yang akan didapat dan risiko kehilangan yang kecil dibandingkan dengan menyimpan uang di rumah. Munculnya tabungan dapat juga memberikan pengaruh positif maupun negatif kepada perilaku masyarakat yang menggunakannya. Positifnya berupa rasa aman, meningkatkan percaya diri, keuntungan bunga bagi hasil, kebebasan dalam bertransaksi, lebih praktis, dapat mengelola keuangan dengan lebih terencana, mudah diambil untuk kebutuhan mendesak, dan merasa aman sewaktu melakukan pembayaran karena kemudahan dalam kegiatan keuangan dan ekonominya modern, serta transaksi terpenuhinya kebutuhan akan keinginan tanpa harus menunggu adanya uang. Sementara dampak negatifnya, membayar biaya administrasi setiap bulan, tabungan sulit berkembang.

Bank BJB adalah 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 sukses nya perusahaan di kemudian hari di tunjang oleh adanya pelayanan yang baik disertai dengan tersedianya produk. Jasa dan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Tandamata Gold merupakan tabungan untuk kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik, perlindungan asuransi gratis dengan nominal saldo tertentu serta tabungan ini diikutsertakan dalam program undian berhadiah "Petik Hadiah Bank BJB" secara rutin dengan memberikan hadiah terbesar, maka diterbitkan produk Tandamata Gold oleh PT. Bank BJB dengan pemasaran kepada semua kalangan yang berusia 18 tahun keatas khususnya yang sudah mempunyai pekerjaan serta penghasilan, tetapi tetap ingin menabung untuk berinvestasi dimasa yang akan datang dengan produk tabungan yang sangat menarik. Produk ini juga dilengkapi dengan tingkat suku bunga menarik, perlindungan asuransi gratis dengan nominal saldo tertentu serta undian berhadiah "Petik hadiah Bank BJB".

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai strategi bauran pemasaran produk tabungan tandamata gold pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis. Dalam pengajuan tabungan tandamata gold ini diharapkan nasabah dapat berinvestasi dengan baik untuk masa depannya serta dapat koorperatif agar strategi pemasaran produk ini dapat segera disetujui dan berjalan dengan baik, yang selanjutnya dituangkan dalam Penulisan Tugas Akhir dengan judul **"STRATEGI BAURAN PEMASARAN TABUNGAN TANDAMATA GOLD PADA PT.**

BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk. KANTOR CABANG CIAMIS".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi masalah – masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi bauran pemasaran produk tandamata gold pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Ciamis.
2. Bagaimana hambatan bauran pemasaran produk tandamata gold pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Ciamis.
3. Bagaimana solusi dari hambatan dalam bauran pemasaran produk tandamata gold pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Ciamis.

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mempunyai tujuan untuk mengetahui:

1. Strategi bauran pemasaran produk tandamata gold pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Ciamis
2. Hambatan bauran pemasaran produk tandamata gold pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Ciamis.
3. Solusi bauran pemasaran produk tandamata gold pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Ciamis.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara praktis penulisan laporan ini dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak diantaranya :

1. Bagi penulis

Yaitu untuk menambah wawasan, pengembangan serta pengetahuan penulis sehingga mampu memahami mengenai penelitian yang ada dalam dunia perbankan, terutama mengetahui mengenai strategi bauran pemasaran tabungan tandamata gold pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Ciamis

2. Bagi pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Ciamis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak bank dalam hal mengembangkan dan memperbaiki kualitas produk Tabungan Tandamata Gold dan dapat memperbaiki serta mengantisipasi kekurangan yang mungkin akan timbul serta akan berdampak pada berkurangnya nasabah Tandamata Gold pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Ciamis

3. Bagi pembaca

Agar dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman sebagai sumber informasi kepada pembaca khususnya mahasiswa dan mahasiswi Universitas Siliwangi Fakultas Ekonomi sehingga dapat dijadikan bahan masukan untuk penelitian yang mengangkat

tema sejenis.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Nama Instansi : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat
dan Banten, Tbk Kantor Cabang Ciamis

Alamat : Jl. Jendral Sudirman No.71 Ciamis, Kec.
Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat
46211

Telepon : (0265) 772843

Website : www.bankbjb.co.id

Tanggal Pelaksanaan Magang 19 Desember 2022 s/d 23 Januari 2023

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan ketika penulis melaksanakan kegiatan Tugas Akhir pada 19 Februari 2023 – 20 Mei 2023.

Tabel 1.1
Matrik Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan Ke :											
		Februari			Maret			April			Mei		
1	Pengajuan <i>outline</i> dan rekomendasi pembimbing												
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan												
3	Proses bimbingan Tugas Akhir (BAB I – BAB II)												
4	Pengumpulan data penelitian: wawancara												
5	Pengelolaan data penelitian												
6	Revisi tugas akhir (BAB I – BAB V)												
7	Ujian Tugas Akhir												
8	Revisi pasca ujian tugas akhir dan pengesahan revisi tugas akhir												

Sumber : Diolah Penulis, 2023