

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF PERSONAL SELLING IN GUNA BHAKTI CREDIT PRODUCTS AT PT. WEST JAVA AND BANTEN REGIONAL DEVELOPMENT BANK Tbk. CIKURUBUK SUPPORTING BRANCH OFFICE TASIKMALAYA CITY**

By:

**Rissa Nurfadilah**

NIM 213404036

*Guide I* : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

*Guide II* : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

*The purpose of this study is to determine the application of personal selling on Kredit Guna Bhakti products carried out by PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Sub-Branch Office Cikurubuk Kota Tasikmalaya, and know the obstacles and efforts of the obstacles faced in the implementation of personal selling. The research approach used by the author is a qualitative descriptive approach. Data collection was conducted by direct observation, unstructured interviews and literature studies. Based on the results of this study, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Sub-Branch Office Cikurubuk Kota Tasikmalaya applies 6 steps in the implementation of personal selling, namely finding potential customers, approaching, presentations and demonstrations, overcoming objections, closing, and follow-up and maintenance. The obstacles faced are that the ceiling calculated by the account officer is not in accordance with customer needs, the prospective debtor's telephone number listed in the database is no longer active / cannot be contacted. The efforts to overcome obstacles are contacting agencies related to prospective debtors to ask for the latest telephone number or their latest address, helping to file exceptions to the head office regarding objections of prospective debtors.*

*Keywords: Personal selling, Guna Bhakti Credit, Bank*

## ABSTRAK

### **PENERAPAN *PERSONAL SELLING* PADA PRODUK KREDIT GUNA BHAKTI DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU CIKURUBUK KOTA TASIKMALAYA**

Oleh:

**Rissa Nurfadilah**  
NIM. 213404036

Pembimbing I : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

Pembimbing II: Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *personal selling* pada produk Kredit Guna Bhakti yang dilakukan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya, dan mengetahui hambatan serta upaya dari hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *personal selling*. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung, wawancara tidak terstruktur dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian ini, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya menerapkan 6 langkah dalam pelaksanaan *personal selling*nya yaitu mencari calon pelanggan, pendekatan, presentasi dan demonstrasi, mengatasi keberatan, penutup, dan tindak lanjut dan pemeliharaan. Hambatan yang dihadapi yaitu *plafond* yang diperhitungkan oleh *account officer* tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah, nomor telepon calon debitur yang tertera di *database* sudah tidak aktif/ tidak bisa dihubungi. Adapun upaya dalam mengatasi hambatan yaitu, menghubungi instansi yang terkait dengan calon debitur untuk menanyakan nomor telepon yang terbaru atau alamat terbarunya, membantu mengajukan eksepsi ke kantor pusat terkait keberatan calon debitur.

Kata Kunci: *Personal selling*, Kredit Guna Bhakti, Bank