

**PENERAPAN BAURAN PEMASARAN (*MARKETING MIX*) PADA KREDIT
PENSIUN SEJAHTERA DI PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN
NASIONAL Tbk. KANTOR CABANG TASIKMALAYA**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan

Oleh :

DWI AL FRIZKI

173404071



**PROGRAM STUDI D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
2020**

**PENERAPAN BAURAN PEMASARAN (*MARKETING MIX*) PADA KREDIT
PENSIUN SEJAHTERA DI PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN
NASIONAL Tbk. KANTOR CABANG TASIKMALAYA**

TUGAS AKHIR

Oleh :

**DWI AL FRIZKI
173404071**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan
Telah Disetujui Tim Pembimbing
Pada Tanggal Seperti Tertera di Bawah Ini

Tasikmalaya, April 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

NIDN. 0415127802

NIDN. 0425067802

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Siliwangi**

**Koordinator Program Studi D-3
Perbankan dan Keuangan**

Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

NIDN. 0413116801

NIDN. 0428126301

LEMBAR PENGESAHAN
HASIL REVISI TUGAS LAPORAN AKHIR

Nama Lengkap : Dwi Al Frizki
No. Pokok Mahasiswa : 173404071
Jurusan/Fakultas : D-3 Perbankan dan Keuangan/Fakultas
Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Penerapan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)
Pada Kredit Pensiun Sejahtera Di PT. Bank
Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor
Cabang Tasikmalaya
Tanggal Sidang : 15 April 2020

Nama Lengkap	Keterangan	Tanggal Pengesahan	Tanda Tangan
Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.	Pembimbing 1		
Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.	Pembimbing 2		
Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.	Penguji 1		
Agi Rosyadi, S.E., M.M.	Penguji 2		

Tasikmalaya, April 2020

Koordinator Program Studi
D-3 Perbankan dan Keuangan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Siliwangi

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

NIDN. 0428126301

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (diploma), baik di Universitas Siliwangi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali ditulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Siliwangi.

Tasikmalaya, April 2020

Yang membuat pernyataan,

(Dwi Al Frizki)

ABSTRACT

**IMPLEMENTATION OF MARKETING MIX TO THE PENSIUN SEJAHTERA
CREDIT AT PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL Tbk.
BRANCH OFFICE TASIKMALAYA**

By :

**DWI AL FRIZKI
173404071**

Guidanced by :

**Dedeh Sri Sudaryanti
Yuyun Yuniasih**

The purpose of this final assignment agreement is to find out the implementation of the marketing mix to the Pensiun Sejahtera Credit at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Branch Office Tasikmalaya, knowing the obstacles and solutions to overcome obstacles in applying the marketing mix to the Pensiun Sejahtera Credit. The method used in this final assignment is using in-depth interviews, participant observer studies and literature study. The results of this discussion are regarding the implementation of marketing mix to the Pensiun Sejahtera Credit at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Branch Office Tasikmalaya uses 7P variables (Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence and Process). From the results of the approval of this final assignment, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Branch Office Tasikmalaya to further increasing its marketing, especially in terms of promotions such as advertising on electronic media, further improving services such as adding ATM (Automatic Teller Machine) and CDM (Cash Deposit Machine) facilities and continuing to create new products and services that provide more convenience and comfort for its customers.

Keywords : Marketing Mix, Pensiun Sejahtera Credit, Bank.

ABSTRAK

PENERAPAN BAURAN PEMASARAN (*MARKETING MIX*) PADA KREDIT PENSIUN SEJAHTERA DI PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL Tbk. KANTOR CABANG TASIKMALAYA

Oleh :

DWI AL FRIZKI
173404071

Pembimbing :

Dedeh Sri Sudaryanti
Yuyun Yuniasih

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan bauran pemasaran pada Kredit Pensiun Sejahtera di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya, mengetahui hambatan dan solusi untuk menyelesaikan hambatan dalam penerapan bauran pemasaran pada Kredit Pensiun Sejahtera. Metode yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah menggunakan metode *in depth interviews*, *participant observer studies* dan studi kepustakaan. Hasil dari pembahasan ini adalah bahwa dalam penerapan bauran pemasaran pada Kredit Pensiun Sejahtera di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya menggunakan variabel 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence* dan *Process*). Dari hasil penulisan tugas akhir ini, disarankan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya agar lebih meningkatkan pemasarannya terutama dalam hal promosi seperti iklan pada media elektronik, lebih meningkatkan pelayanan seperti menambah fasilitas mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) dan CDM (*Cash Deposit Machine*) serta terus menciptakan produk dan jasa baru yang lebih memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabahnya.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Kredit Pensiun Sejahtera, Bank.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT., yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“PENERAPAN BAURAN PEMASARAN (*MARKETING MIX*) PADA KREDIT PENSIUN SEJAHTERA DI PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL Tbk. KANTOR CABANG TASIKMALAYA”**. Tidak lupa shalawat dan salam penulis ucapkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Maksud dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada kedua orangtua Ibu Yusnita dan Bapak Deden Nurdin yang senantiasa selalu memberikan doa restu, bantuan moril maupun materil yang tiada hentinya agar penulis diberikan kelancaran dalam segala hal kebaikan dan diberikan kesuksesan dimasa depan kelak serta adik-adik tercinta Maulidiandi Restu Prayoga, Bayu Restu Prasetya dan Fathiyah Fazri Utami yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Rudi Priyadi, Ir., M.S. selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
3. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Koordinator Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi.
4. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi yang telah memberikan pengajaran serta ilmu kepada penulis hingga hari ini.
7. Keluarga besar PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya yang senantiasa memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulis melaksanakan praktek kerja.
8. Defi Oktaviani, Fatimah Aqidatul Izzam, Widya Yuniarti, Enis Nistriani, Dita Anggretya, Yuliana Sri Rahayu dan Hilda Paramitha yang telah berjuang bersama dan saling mendukung satu sama lain selama tiga tahun ini.

9. Ana Lastari, Ajeng Dwi Rahayuningtyas, Alma Nurliana, Cika Ramadhanti dan Tenny Widya yang saling memberikan motivasi dan semangat satu sama lain.
10. Yadi Arisandi yang telah menjadi teman magang penulis selama melaksanakan praktek kerja.
11. HMVKP Kabinet *IMPRESSIVE* periode 2018-2019 untuk kebersamaannya yang begitu berkesan.
12. Seluruh mahasiswa angkatan 2017 Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan atas kebersamaan indah yang telah terjalin.
13. Serta semua pihak yang telah membantu selama penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kriteria sempurna, yang dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Tasikmalaya, April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Praktek Kerja	4
1.4 Kegunaan Praktek Kerja	5
1.5 Metode Praktek Kerja	6
1.6 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja	7
1.6.1 Lokasi Praktek Kerja.....	7
1.6.2 Waktu Praktek Kerja.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Penerapan	9
2.2 Bank	10

2.2.1 Pengertian Bank	10
2.2.2 Fungsi Bank	11
2.2.3 Kegiatan-Kegiatan Bank Umum.....	12
2.2.4 Jenis-Jenis Bank.....	14
2.3 Kredit	19
2.3.1 Pengertian Kredit	19
2.3.2 Unsur-Unsur Kredit	20
2.3.3 Tujuan Kredit.....	22
2.3.4 Fungsi Kredit	23
2.3.5 Jenis-Jenis Kredit.....	24
2.4 Pensiun	27
2.4.1 Pengertian Pensiun.....	27
2.4.2 Tujuan Program Pensiun.....	28
2.4.3 Jenis-Jenis Pensiun.....	29
2.5 Pemasaran	30
2.5.1 Pengertian Pemasaran	30
2.5.2 Tujuan Pemasaran.....	32
2.5.3 Konsep Pemasaran.....	33
2.5.4 <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran)	34

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.....	39
3.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.....	41
3.2.1 Visi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.....	41

3.2.2 Misi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk	42
3.3 Nilai-Nilai PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk	42
3.4 Filosofi Logo PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.....	43
3.5 Tata Letak PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya	44
3.6 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya	45
3.7 Deskripsi dan Fungsi Jabatan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.....	46
3.8 Produk dan Layanan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.....	52
3.9 Orbitrase	55

BAB IV HASIL PRAKTEK KERJA DAN PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) pada Kredit Pensiun Sejahtera di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya	57
4.2 Hambatan yang ditemui dalam Penerapan Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) pada Kredit Pensiun Sejahtera di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.....	70
4.3 Solusi Menyelesaikan Hambatan dalam Penerapan Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) pada Kredit Pensiun Sejahtera di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya..	71

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	76
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Matriks Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja	8
Tabel 4.1	Suku Bunga Kredit Pensiun Sejahtera	60

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 3.1	Logo Bank BTPN	43
Gambar 3.2	Tata Letak Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya	44
Gambar 3.3	Struktur Organisasi Bank BTPN Kantor Cabang Tasikmalaya ...	45

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Catatan Perkembangan Magang	77
Lampiran 2	Laporan Program Magang	82
Lampiran 3	Daftar Hadir Magang	84
Lampiran 4	Lembar Penilaian Magang	86
Lampiran 5	Surat Keterangan Selesai Magang	87
Lampiran 6	Form Permohonan Kredit	88
Lampiran 7	Form Keputusan Kredit	89
Lampiran 8	Surat Pernyataan Kredit Lebih Dari 12 Tahun.....	90
Lampiran 9	Form Pernyataan Kesehatan Nasabah.....	91
Lampiran 10	Brosur Kredit Pensiun Sejahtera	92