

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Praktek Kerja**

Bank merupakan lembaga/perusahaan jasa yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Tujuan utama dari perbankan adalah meningkatkan pertumbuhan perusahaan, kesejahteraan masyarakat dan kelangsungan hidup masyarakat. Oleh karena itu, dunia perbankan sangatlah penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia.

Seiring dengan berkembangnya dunia perbankan, persaingan antar Bank semakin sangat ketat dan banyak produk serta jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Oleh karena itu, setiap Bank harus dapat berusaha untuk meningkatkan daya saing, salah satu caranya adalah dengan melakukan promosi. Dalam kegiatan ini, setiap Bank mempunyai cara tersendiri untuk dapat mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Promosi merupakan salah satu unsur dari bauran pemasaran yang sangat penting karena berhubungan dengan keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan. Dengan promosi, pihak Bank dapat memberikan informasi dan mengenalkan produk kepada konsumen, serta dapat meningkatkan nasabah akan produk yang di promosikan dan dapat mempengaruhi nasabah untuk membeli produk tersebut, yang mana secara tidak langsung promosi dapat meningkatkan citra bank di mata nasabah.

Promosi yang dilakukan oleh Bank dapat melalui periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), hubungan masyarakat dan publisitas (*public relation and publicity*), penjualan personal (*personal selling*), pemasaran langsung (*direct marketing*). Bentuk-bentuk tersebut merupakan bauran promosi yang dilakukan dengan menggunakan cara yang berbeda-beda. Setiap bauran promosi mempunyai alat masing-masing untuk mempromosikan sebuah produk.

Bank Woori Saudara Indonesia sebagai salah satu bank yang menawarkan berbagai produk kredit kepada nasabah, salah satunya produk Kredit Umum Pensiunan (KUPEN). KUPEN ini merupakan pinjaman yang diberikan oleh Bank Woori Saudara Indonesia kepada para pensiunan. Melalui KUPEN nasabah bisa mendapatkan fasilitas kredit, baik untuk keperluan konsumtif maupun untuk modal berwirausaha dengan syarat dan ketentuan yang mudah. Nasabah mendapatkan pelayanan dan proses pencairan kredit yang cepat dan jangka waktu pengembalian yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Kredit Umum Pensiunan (KUPEN) ini merupakan produk yang memiliki tingkat biaya provisi dan administratif yang relatif cukup rendah, yaitu sebesar 1% dari plafond yang diajukan. Sehingga promosi sangat diperlukan untuk dapat memberikan informasi kepada konsumen atau calon nasabah. Diharapkan produk Kredit Umum Pensiunan (KUPEN) dapat menarik dan memotivasi calon nasabah baru dan juga nasabah lama agar tetap mengambil kredit di Bank Woori Saudara Indonesia, khususnya di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya. Hal tersebut menjadi dasar bagi PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor

Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya dalam melaksanakan kegiatan promosi, sehingga dapat diketahui dampak, manfaat dan kendala yang berkaitan dengan kegiatan promosi yang dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui keterkaitan rangkaian kegiatan promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya yang dituangkan dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul **“TINJAUAN PELAKSANAAN PROMOSI PRODUK KREDIT UMUM PENSIUNAN (KUPEN) PADA PT. BANK WOORI SAUDARA INDONESIA 1906, Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) MANONJAYA”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang praktek kerja, dapat diketahui bahwa identifikasi masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana kegiatan promosi yang dilakukan pada produk Kredit Umum Pensiunan PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya dalam mempromosikan produk Kredit Umum Pensiunan
3. Apa saja solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya dalam mempromosikan produk Kredit Umum Pensiunan

### **1.3 Maksud dan Tujuan Praktek Kerja**

Untuk mengetahui:

1. Bagaimana kegiatan promosi yang dilakukan pada produk Kredit Umum Pensiunan PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya dalam mempromosikan produk Kredit Umum Pensiunan
3. Apa saja solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya dalam mempromosikan produk Kredit Umum Pensiunan

### **1.4 Kegunaan Praktek Kerja**

Dilihat dari hasil praktek kerja yang telah dilakukan oleh penulis, diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan, diantaranya bagi:

1. Penulis

Dari teori yang sudah didapatkan di bangku kuliah, diharapkan penulis dapat menerapkannya sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan kerja atau perusahaan. Sehingga penulis dapat bertambah pengalaman, pengetahuan, serta wawasan ilmu, baik dalam bentuk teori maupun kenyataan yang ada di dalam lapangan kerja atau perusahaan.

2. Pihak Bank

Dari hasil praktek kerja yang telah dilakukan, diharapkan dapat menjadi gambaran bagi bank untuk mengetahui secara jelas masalah

ataupun kendala yang dihadapi dan menjadi bahan evaluasi, terutama dalam pelaksanaan promosi di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

### 3. Universitas Siliwangi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan informasi, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi/DIII Perbankan dan Keuangan mengenai pelaksanaan promosi produk Kredit Umum Pensiunan (KUPEN) pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya dan sebagai hasil penerapan diharapkan menyumbang kajian ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian berikutnya.

### 4. Pihak Lain

Diharapkan dari hasil praktek kerja ini, dapat bermanfaat bagi orang banyak, terutama bagi pihak yang ingin lebih mengetahui tentang pelaksanaan promosi dalam kegiatan pemasaran pada setiap perusahaan, terutama pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

## 1.5 Metode Praktek Kerja

Metode yang digunakan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini adalah dengan metode *Participant Observer Studies*, *Indept Interview* dan Studi Kepustakaan. Adapun teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data, adalah sebagai berikut:

1. Observasi Langsung/*Participant Observer Studies*

Freddy Rangkuti (2015 : 42) mengatakan bahwa:

“Observasi adalah seluruh kegiatan pengamatan terhadap suatu obyek atau orang lain. Seperti, ciri-ciri, motivasi, perasaan-perasaan dan itikad orang lain”.

Observasi berupa penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja dilakukan dengan menggunakan alat indera terutama mata terhadap kejadian yang berlangsung dan dapat di analisa pada saat kejadian itu terjadi. Maksud utama dari observasi adalah menggambarkan keadaan yang diobservasi, yang mana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan yang dilakukan pada obyek observasi.

2. Wawancara Mendalam (*Indept Interview*)

“Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung”.

(Yusuf, 2014 : 372)

Metode wawancara/*interviewe* juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara sehingga di dapat data informatik yang orientik.

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam dan juga data yang berkaitan dengan tema yang diangkat dalam Tugas Akhir ini.

### 3. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2016 : 291), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian. Hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Data yang diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya, seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu.

Teknik studi kepustakaan dalam Tugas Akhir ini dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku dan jurnal-jurnal untuk memperoleh beberapa teori maupun argumen yang dikemukakan oleh para ahli terkait dengan masalah yang diteliti.

## **1.6 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja**

Lokasi yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan yaitu di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya yang beralamat di Jalan RTA. Prawira Adiningrat No. 214 A. Dalam pelaksanaannya, penulis melakukan kegiatan praktek kerja pada tanggal 10 Februari 2020 sampai dengan tanggal 20 Maret 2020. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

