

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. Bank Negara Indonesia pada Kantor Cabang Pembantu Pangandaran yang semula beralamat di Jl. Merdeka No. 321 yang mulai beroperasi pada tahun 2001 dan pindah Alamat pada tahun 2011 ke jl. Merdeka No. 144 yang merupakan salahsatu Kantor Cabang Pembantu dari KC Bank Negara Indonesia Banjar. PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran menawarkan segala bentuk Produk Perbankan yang terbaik karena telah disesuaikan dengan kebutuhan Nasabah, Mulai dari Anak-Anak, Remaja, Dewasa dan hingga Pensiun. Bahkan pelaku usaha, dengan produknya yaitu berbagai jenis Produk Simpanan, Fasilitas Pinjaman (kredit) pada segmen Korporasi, menengah, dan kecil. Keberadaan Kantor Cabang itu tidak sekedar memberikan keunggulan terhadap bisnis Internasional Banking Bank Negara Indonesia, tapi juga memberikan layanan Global Wealth management bagi Nasabah Bni Emerald.

Bni Emerald menambahkan segala pencapaian tersebut tentunya di dukung juga dengan adanya keistimewaan yang diberikan kepada Nasabah Bni Emerald yang selalu disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan Nasabah, terutama di masa pandemi. Contoh-nya layanan gratis penyemprotan, disinfektan untuk rumah Nasabah prioritas, pemerian layanan swab tes gratis, hingga Passport Sameday Service langsung di Lounge Bni Emerald. Bni menjadi Bank pertama yang mendukung Passport Sameday Service ini dengan

dukungan dari Direktorat Jendral Imigrasi. Prosesnya pun sangat cepat karena semua Nasabah yang mendaftar langsung mendapatkan jadwal dari relationship manager. Nasabah pun bisa mengatur kedatangan sesuai jam yang telah di tentuka serta tidak melanggar protokol kesehatan, Bni Emerald terus memfokuskan pengembangan Bisnis *Wealth Managemet* dengan meluncurkan Program menarik seperti Emerald Get Emerald dan Family Get Emerald Get Emerald program. Program itu memberikan hadiah hingga Rp. 5 juta bagi Nasabah yang mereferalkan satu Nasabah Private Banking. Nasabah baru tersebut akan mendapatkan kartu kredit gratis dan welcome Rewards Program hingga Rp. 10 juta. “*Wealth Management* Bni kedepannya akan terus mengembangkan berbagai Inovasi, Privilages dan Program-Program yang selalu mendukung kebutuhan Nasabah setia *Wealth Management* Bni”

Dalam meningkatkan jumlah Nasabah Emerald pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran, dengan adanya tujuan untuk meningkatkan CIF (*Customer Information File*) dimana CIF ini berisikan seluruh informasi Nasabah di suatu Bank yang berfungsi untuk mencatat serta mengetahui data data Pribadi, data keuangan, dan data data yang terkait Nasabah lainnya. Dan untuk meningkatkan *Loyalitas* pelayanan merupakan salahsatu paktor kunci keberhasilan Bank Bni sebagai perusahaan *Loyalitas* terhadap Nasabah Emerald pada Bank Bni ini tentunya di dukung juga dengan adanya keistimewaan yang diberikan kepada Nasabah Bni Emerald yang selalu disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan Nasabah, terutama di masa pandemi, karakteristik Masyarakat di Kabupaten

Pangandaran memiliki nilai Kekeluargaan yang tinggi dan cenderung menyukai liburan ke tempat wisata di Pangandaran Seperti acara Keluarga bareng, Event atau sejenisnya banyak disukai dalam rangka mempererat silaturahmi. Dan juga dengan banyaknya orang-orang yang berwisata ke Pangandaran sehingga tidak sedikit yang menjalankan usaha di wisata Pangandaran.

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk meningkatkan jumlah Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran terutama pada produk Bni diperlukan Strategi Pemasaran yang memiliki relevansi dengan karakteristik Masyarakat Kabupaten Pangandaran. Oleh sebab itu Penulis tertarik untuk mengambil judul **“Strategi Promosi Program Booster Akuisisi Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Emerald Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) KCP Pangandaran”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka Penulis mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Strategi Promosi Program Booster Akuisisi Nasabah Emerald pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran
2. Apa hambatan dalam pelaksanaan Promosi Program Booster Akuisisi Nasabah Emerald pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran
3. Apa solusi untuk hambatan pelaksanaan Promosi Booster Akuisisi Nasabah Emerald pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam melakukan penelitian praktek kerja ini, diantaranya adalah untuk mengetahui:

1. Strategi Promosi Program Booster Akuisisi Nasabah Emerald pada Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran
2. Hambatan dalam pelaksanaan Promosi Program Booster Akuisisi Nasabah Emerald pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran
3. Solusi untuk hambatan pelaksanaan Promosi Program Booster Akuisisi Nasabah Emerald pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian praktek kerja, Penulis berharap hasil dari penelitian praktek kerja ini dapat bermanfaat, khusus-nya untuk Penulis sendiri dan umumnya untuk pihak lain.

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan juga sebagai suatu perbandingan antara ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan realisasi yang ada pada Bank Negara Indonesia KCP Panagandaran.

2. Bagi Nasabah

Dengan adanya Program peningkatan jumlah Nasabah Emerald pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran ini Nasabah dapat memperoleh informasi secara lengkap tentang Bni Emerald yang disampaikan oleh *account officer consumer* pada saat terlaksananya program peningkatan jumlah Nasabah Emerald tersebut.

3. Bank Bni

Bahan Informasi dan masukan dalam mengambil keputusan mengenai Strategi Pemasaran yang tepat melalui Program Peningkatan Jumlah Nasabah Emerald ini sehingga dapat meningkatkan Nasabah yang banyak pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Praktek kerja ini dilakukan disalah satu Bank Umum Konvensional, yaitu di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran di jl. Merdeka No.144, Kec. Pangandaran, Pangandaran, Jawa Barat 46396. Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktek Tugas Akhir adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari Sabtu dan Minggu yaitu mulai dari tanggal 22 Desember 2021 sampai dengan tanggal 02 Januari 2022 untuk lebih jelasnya tahapan Tugas Akhir ini Penulis buat.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Ke:																							
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		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 outline dan rekomendasi pembimbing	■	■	■	■																				
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan	■	■	■	■																				
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan TA	■	■	■	■																				
4	Seminar tugas akhir					■	■	■	■	■	■	■	■												
5	Revisi tugas akhir dan persetujuan revisi					■	■	■	■	■	■	■	■												
6	Pengumpulan dan pengolahan data													■	■	■	■								
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir																	■	■	■	■	■	■	■	■
8	Ujian tugas akhir, revisi tugas akhir dan pengesahan tugas akhir																	■	■	■	■	■	■	■	■