

**STRATEGI PEMASARAN TERHADAP PENINGKATAN NASABAH KPB
PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN
BANTEN TBK, KANTOR CABANG PEMBANTU
ARJAWINANGUN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Akhir Program Diploma Tiga Bidang Studi
Perbankan dan Keuangan STIE EKUITAS

YUSRO SALSABILA

B00200037



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKUITAS

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN D3 BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN
STRATEGI PEMASARAN TERHADAP PENINGKATAN NASABAH KPB
PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN
BANTEN TBK, KANTOR CABANG PEMBANTU

ARJAWINANGUN

YUSRO SALSABILA

B00200037

Bandung, 26 Januari 2023

Pembimbing



Susinah Kuntadi, S.T., M.M.

Mengetahui

Ketua STIE Ekuitas



Prof. Mokhamad Anwar, SE., M.Si., Ph.D.

**Ketua Program Studi
D3 Perbankan dan Keuangan**



Gatot Iwan Kurniawan, SE., MBA., CRA., CSF., CMA.

P E R N Y A T A A N
PROGRAM DIPLOMA III
PERBANKAN DAN KEUANGAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya. Tugas Akhir ini hasil asli dan belum pernah diajukan. Diajukan untuk mendapat gelar akademik Ahli Madya, baik di sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan studi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan bimbingan dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian 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 yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 25 Januari 2023



Yusro Salsabila

**STRATEGI PEMASARAN TERHADAP PENINGKATAN NASABAH KPB
PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN
BANTEN TBK, KANTOR CABANG PEMBANTU
ARJAWINANGUN**

Oleh : Yusro Salsabila

B00200037

ABSTRAK

Tujuan Studi Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui Strategi Pemasaran KPB di Bank Bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun.

Penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu metode studi yang dapat memperoleh deskriptif atau gambaran secara sistematis, factual, dan akurat. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan studi lapangan dan studi kepustakaan. Hasil studi yang dapat diketahui bahwa prosedur pemberian KPB dan pengaruh strategi pemasaran KPB, dapat disimpulkan bahwa jika character, capacity, capital, collateral and condition tidak meyakinkan untuk tetap dilanjutkannya pemberian kredit pensiun maka dari itu bank berhak untuk menolak permohonan kredit calon debitur untuk menghindari terjadinya resiko dalam bank.

Kata Kunci : Bank BJB, Prosedur, Pengaruh, Peningkatan.

**MARKETING STRATEGY FOR INCREASING KPB CUSTOMERS AT PT.
WEST JAVA AND BANTEN TBK REGIONAL DEVELOPMENT BANK,
SUPPORTING BRANCH OFFICE
ARJAWINANGUN**

By: Yusro Salsabila

B00200037

ABSTRACT

The purpose of this Final Project Study is to find out the KPB Marketing Strategy at Bank Bjb Arjawinangun sub-branch office.

The author uses a descriptive method, namely a study method that can obtain descriptive or systematic, factual, and accurate descriptions. Data collection was carried out using field studies and literature studies. The results of the study show that the procedure for granting KPB and the influence of the KPB marketing strategy, it can be concluded that if the character, capacity, capital, collateral and conditions are not convincing to continue providing pension credit, then the bank has the right to reject the loan application for prospective borrowers to avoid the occurrence risk in the bank.

Keywords: Bank BJB, Procedure, Influence, Improvement.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah *rabbi'l'alam*, segala puja dan puji penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu dengan judul **“Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Nasabah KPB Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat lulus Pendidikan Diploma III Perbankan dan Keuangan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas Bandung.

Mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir tidak lepas dari dukungan dan bimbingan serta doa dari berbagai pihak.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Saefudin dan Ibu Sutinah, adik tersayang Akhmad Dani dan Sella Amaliyah yang penulis sayangi dan hormati yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat dan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil yang tiada henti. Dan juga penulis ucapkan terima kasih kepada Ibu Susinah Kuntadi, S.T., M.M. selaku pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dengan penuh hati memberikan bimbingan dalam menyusun Tugas Akhir. Oleh karena itu segala hormat dan segenap hati perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada YTH:

1. Prof. Mokhammad Anwar, SE., M.Si., P.hD selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas.

2. Dr. Ir. Dani Dagustani, MM, selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas.
3. Dr. Hj. Neneng Hayati, SE, MM, selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas.
4. Dr. Anton Mulyono Azis, SE., MT, selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas.
5. Gatot Iwan Kurniawan SE., MBA., CRA., CRF., CMA, selaku Ketua, Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas.
6. TB. Faisal Fahmi, S.Pd., MM., Dipl.TEFL. selaku Sekretaris Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas.
7. Teguh Iman Basuki, S.Kom., M.M. selaku Dosen Wali Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Kelas B.
8. Djadjang D, Nadia Ardestiani dan seluruh staff Bank Bjb KCP Arjawinangun yang telah membantu memberikan informasi dan ilmu selama proses pengumpulan dan pengolahan data dalam penyusunan Tugas Akhir (TA).
9. Seluruh Dosen Pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas yang sudah membantu selama perkuliahan dan membekali ilmu pengetahuan yang amat berharga bagi penulis serta segenap *staff* akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas atas bantuan dan informasi selama perkuliahan maupun dalam penyusunan Tugas Akhir (TA).
10. Rekan Kerja Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Himpunan Mahasiswa Perbankan dan Keuangan (HMPK), Ekuitas Pers (E-Pers), Ekuitas Harmony Choir (EHC) serta Keluarga Mahasiswa (KM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Ekuitas yang selalu memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir (TA).
11. Desuta Heriyanto terima kasih sudah senantiasa menemani dan memberikan dukungan serta doa terbaik kepada penulis saat penulis ada diposisi terendah.

12. Teman-Teman seperjuangan Muhammad Syihabudin, Adelia Syalsabila, Miranty Apriliani, dan Nurlaela terima kasih selalu ada untuk selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir (TA) ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala do'a bantuan, dukungan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis dapat bermanfaat. Penulis berharap semoga Tugas Akhir (TA) ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Bandung, 25 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yusro Salsabila', with a stylized flourish at the bottom.

Yusro Salsabila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

PENYATAAN ORISINALITAS

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Studi	4
1.4 Kegunaan Studi	4
1.5 Metode Pendekatan.....	5
1.6 Lokasi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Umum Tentang Bank.....	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Fungsi Bank	8
2.1.3 Kegiatan Bank	8
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pemasaran.....	19
2.2.1 Pengertian Pemasaran	19
2.2.2 Pemasaran Jasa	19
2.2.3 Konsep Pemasaran.....	20
2.3 Tinjauan Umum Tentang Strategi Pemasaran	24

2.3.1	Pengertian Strategi.....	24
2.3.2	Pengertian Strategi Pemasaran	25
2.3.3	Konsep Strategi Pemasaran	25
2.4	Bauran Pemasaran.....	26
2.4.1	Unsur-unsur Bauran Pemasaran.....	27
2.5	Tinjauan Umum Tentang Kredit.....	29
1.	Pengertian Kredit	29
2.	Jenis-jenis Kredit.....	30
3.	Syarat-syarat Umum Kredit.....	32
BAB III	OBJEK STUDI.....	33
3.1	Sejarah Bank Bjb	33
3.2	Visi dan Misi Bank Bjb.....	36
3.2.1	Visi Bank Bjb.....	36
3.2.2	Misi Bank Bjb	36
3.3	Logo Bank Bjb.....	37
3.3.1	Makna Brand Name Bank Bjb	37
3.3.2	keterangan Warna Logo Bank Bjb	37
3.4	Budaya Kerja Bank Bjb	38
3.5	Struktur Organisasi dan Job Description Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun	39
3.5.1	Struktur Organisasi Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun.....	39
3.5.2	Job Description Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun.....	40
3.6	Produk dan Jasa Bank Bjb	47
3.6.1	Produk Menghimpun Dana (Funding)	47
3.6.2	Produk Penyaluran Dana (Lending)	52
3.6.3	Layanan Jasa Bank Bjb.....	56
BAB IV	HASIL STUDI DAN PEMBAHASAN MASALAH.....	59
4.1	Prosedur pengajuan KBP pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pemabantu Arjawinangun .	59
4.1.1	Hasil Studi Prosedur Pengajuan KBP	59

4.1.2	Pembahasan Masalah Prosedur Pengajuan KPB	63
4.1.3	Diagram Konteks	66
4.1.4	Data Flow Diagram	66
4.2	Strategi Pemasaran dalam Peningkatan Nasabah KPB pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pemabantu Arjawinangun	69
4.2.1	Hasil Studi Strategi Pemasaran KPB.....	69
4.2.2.	Hasil Pembahasan Strategi Pemasaran KPB	69
4.2.3	Hasil Pemasaran.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Kredit	2
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Daerah Kabupaten Cirebon	60
Tabel 4.2 Jumlah Kredit di Bank bjb KCP Arjawinangun.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Bank bjb.....	29
Gambar 3.2 Logo Budaya Kerja Bank bjb.....	30
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bank bjb KCP Arjawinangun	31
Gambar 4.1 Flow Map Pengajuan Kredit	51
Gambar 4.2 Diagram Konteks.....	51
Gambar 4.3 Data Flow Diagram	52
Gambar 4.4 Seragam Karyawan Bank bjb.....	58
Gambar 4.5 Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Pengajuan Judul Tugas Akhir.....	92
Lampiran 2 SK Pembimbing Tugas Akhir	93
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Tugas Akhir	96
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank salah satu lembaga keuangan di Indonesia, industri perbankan ini memiliki nilai yang strategis dalam perjalannya perekonomian nasional. Lembaga keuangan ini bertujuan untuk perantara bagi masyarakat yang kelebihan dana (*remaining fund*) dan masyarakat yang kekurangan dana (*insufficient fund*). Maka dari itu, peran sebenarnya dari bank ini adalah sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) untuk masyarakat. Dari berbagai lembaga perbankan, salah satunya adalah lembaga keuangan bank. Produk perbankan dapat digunakan oleh masyarakat yang kekurangan dana atas dasar jaminan dan juga kepercayaan pemilik dana adalah kredit.

Menurut pasal 1 angka 11 UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU Perbankan), Kredit merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjaman-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Menurut OJK, (2017:40), Hidup Sejahtera Saat Pensiun. Dana Pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan Program Pensiun Iuran Pasti bagi perorangan, baik karyawan maupun pekerja mandiri yang terpisah dari Dana Pensiun pemberi kerja bagi karyawan bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan.

Tabel 1.1
Perkembangan Kredit

NAMA KANTOR INDUK DAN PRODUK		1		2		Total
		Baki Debet	Noa	Baki Debet	Noa	Total
KCP ARJAWINANGUN	31/12/2 019	170,164,030	1,444	221,498	2	170,385,529
	31/12/2 020	170,091,099	1,549	1,627,363	13	171,718,462
	31/12/2 021	185,427,880	1,744	563,818	6	185,991,689

Sumber Data: Bank BJB KCP Arjawinangun

Berdasarkan data pada tabel 1 tersebut perubahannya sangat terlihat pada tahun 2019 kredit lancar di bank Bjb KCP Arjawinangun yaitu sebesar 170,164,030 dengan *Number of Account* (NOA) sebesar 1,444, lalu terdapat kredit dalam perhatian khusus sebesar 221,498 dengan *Number of Account* (NOA) sebesar 2, total dari tahun 2019 ini yaitu sebesar 170,385,529.

Pada tahun 2020, kredit lancar mengalami peningkatan yaitu diangka 170,091,099 dengan *Number of Account* (NOA) sebesar 1,549, dengan kenaikan ini mengakibatkan terjadinya kenaikan kredit dalam perhatian khusus yaitu sebesar 1,627,363 dengan *Number of Account* (NOA) sebesar 13, total dari tahun 2020 ini yaitu sebesar 171,718,462.

Menurut Bank Bjb Kcp Arjawinangun melalui data yang diperoleh pada tahun 2021, kredit lancar mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu 15,336,781 diangka 185,427,880 dengan *Number of Account* (NOA) sebesar 1,744, berbeda dengan tahun tahun sebelumnya pada tahun 2020 ini Bank Bjb

KCP Arjawinangun mengalami penurunan kredit dalam perhatian khusus hingga di angka 563,818 dengan *Number of Account* (NOA) sebesar 6 dibandingkan pada tahun 2019 yang angkanya sangat jelas sekali perbandingannya. Total dari tahun 2020 ini yaitu sebesar 185,991,698.

Dengan adanya penyediaan layanan kredit pensiun di Bank Bjb diharapkan masyarakat yang menginjak masa pensiun dapat meningkatkan keamanan finansial nasabah ketika memasuki usia senja. Adapun programnya yaitu bernama Kredit Purna Bhakti (KPB) yaitu fasilitas kredit yang diberikan oleh pihak bank untuk para calon debitur memiliki penghasilan tetap yang akan memasuki usia pensiun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat diambil perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Prosedur pengajuan KPB pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pemabantu Arjawinangun
2. Bagaimana pengaruh strategi pemasaran dalam peningkatan nasabah KPB pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pemabantu Arjawinangun

1.3 Maksud dan Tujuan Studi

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Nasabah KPB Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun.

Adapun tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui lebih dalam tentang sebagai berikut:

1. Mengetahui prosedur pengajuan KPB pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pemabantu Arjawinangun.
2. Mengetahui strategi pemasaran KPB pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pemabantu Arjawinangun.

1.4 Kegunaan Studi

Merujuk pada maksud dan tujuan penulis yang sudah disebutkan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat atau kegunaan sebagai berikut:

1. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pemabantu Arjawinangun

Hasil penelitain ini diharapkan mampu memberikan tambahan atau evaluasi bagi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun agar dapat berkembang lebih baik lagi sesuai ketentuannya.

2. Bagi Penulis

Penulis mendapatkan ilmu serta pengetahuan diluar kuliah. Selain itu juga, penulis mengarapkan dapat menerapkan strategi marketing yang sebenarnya di dunia perbankan.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi untuk studi yang sama, serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai Pengaruh Strategi Marketing Terhadap Peningkatan Nasabah KPB pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor cabang pembantu Arjawinangun.

1.5 Metode Pendekatan

Metode studi yang digunakan adalah deskriptif, metode studi yang dapat memperoleh deskriptif atau gambaran secara sistematis, factual, dan akurat. penulis menggunakan metode studi sebagai berikut:

1. Studi lapangan

Cara di gunakan untuk memperoleh data-data dengan cara melakukan penelitian secara langsung kepada objek yang akan diteliti yaitu dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi

Studi observasi dilakukan dengan teknik pengumpulan data langsung ditempat objek untuk dilakukannya pengumpulan data dan fakta dengan pengamatan secara langsung ke perusahaan agar mendaptkan informasi yang dibutuhkan. Penulis dapat terlibat langsung pada saat melakukan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan mengamati suatu kegiatan tertentu yang sedang diobservasi.

b. Wawancara

Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait secara langsung mengenai objek studi. Dalam proses wawancara penulis melakukan wawancara dengan pihak yang berkaitan yang menangani KBP pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun.

2. Studi Kepustakaan

Yaitu studi yang digunakan untuk mengumpulkan referensi untuk pembuatan Tugas Akhir dengan buku atau *literatur* yang berhubungan dengan Tugas Akhir.

1.6 Lokasi

Lokasi penelitian yang dipilih adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun yang berlokasi di Jl. By Pass Arjawinangun, Kebonturi, Arjawinangun, Cirebon 45162.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

1. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
2. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.
3. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
4. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2.1.2 Fungsi Bank

Menurut Zain Irsyadi dan Y. Rahmat Akbar (2020:32-33) menyatakan bahwa “Fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat”

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 menjelaskan bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dana dan menyalurkan kepada masyarakat. Fungsi bank secara umum adalah sebagai berikut:

1. Mendukung kelancaran mekanisme pembayaran
2. Mendukung kelancaran transaksi internasional
3. Penciptaan uang
4. Sarana investasi
5. Penimpanan barang berharga

2.1.3 Kegiatan Bank

Kegiatan bank menurut Fatih Fuadi (2020:63-73) adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Bank Umum

Bank umum yang lebih sering dikenal dengan nama bank komersil merupakan bank yang paling banyak beredar di Indonesia. Bank umum juga memiliki berbagai keunggulan jika dibandingkan dengan BPR, baik dalam bidang ragam pelayanan maupun jangkauan wilayah operasinya. Artinya bank umum memiliki kegiatan

pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi diseluruh wilayah Indonesia.

Kegiatan bank umum secara lengkap meliputi kegiatan sebagai berikut:

1) Menghimpun dana (*Funding*)

kegiatan ini biasanya lebih dikenal dengan kegiatan *funding*. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Jenis – jenis simpanannya adalah:

A. Simpanan Giro (*Demand Deposit*)

Simpanan giro merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Kepada setiap pemegang rekening giro akan diberikan bunga yang dikenal dengan nama jasa giro dan besarnya tergantung dari bank tersebut. Rekening giro bisa digunakan oleh para usahawan, baik untuk perorangan maupun perusahaannya. Bagi bank jasa giro merupakan dana murah karena bunga yang diberikan kepada nasabah *relative* lebih rendah dari bunga simpanan lainnya.

B. Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)

Simpanan yang penarikannya hanya bisa dilakukan sesuai dengan persyaratan yang di tetapkan oleh bank. penarikannya dilakukan dengan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

dan adanya bunga tabungan yang dibebankan oleh pemegang rekening.

C. Simpanan Deposito (*Time Deposit*)

Simpanan yang penarikannya memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan penarikannya dilakukan setiap saat. Jenisnya yaitu terdiri dari deposito berjangka, on call dan sertifikat deposito.

2) Menyalurkan dana (*Lending*)

Penyaluran dana merupakan kegiatan penjualan dana yang dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan lending. Penyaluran dana oleh bank dilakuakn dengan pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan istilah kredit. Kredit yang diberikan oleh bank berbeda-beda sesuai dengan kemampuan bank yang menyalurkannya. Demikian pula dengan jumlah dan tingkat, bunga sebelum menyalurkan kredit, bank terlebih dahulu menilai kelayakan kredit dari proposal klien. Kelayakan ini mencakup berbagai aspek penilaian. Penerima kredit akan dikenakan bunga, yang besarnya tergantung pada bank yang memberikannya. Besar kecilnya bunga kredit sangat mempengaruhi keuntungan bank, karena keunggulan utama bank adalah selisih antara bunga kredit dan bunga simpanan. Secara umum, jenis kredit yang ditawarkan antara lain:

- A. Kredit investasi, yaitu kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi ataupun penanaman modal. Umumnya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relative lama yaitu lebih dari 1 tahun. Contoh jenis kredit ini adalah untuk membangun pabrik atau membeli peralatan pabrik seperti mesin.
- B. Kredit modal kerja, merupakan pinjaman yang digunakan sebagai modal usaha. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang singkat, tidak lebih dari 1 tahun. Contoh dari kredit ini adalah pembelian material untuk membayar gaji karyawan dan modal kerja lainnya.
- C. Kredit dagang adalah kredit yang diberikan kepada para pedagang untuk mempercepat atau memperluas atau memperluas kegiatan usahanya. Contoh kredit jenis ini adalah untuk agen.
- D. Kredit produktif ini adalah kredit yang dapat dalam bentuk investasi, modal atau perdagangan. Dalam artian kredit ini diberikan sehingga pengembalian kredit diharapkan dari perusahaan yang dibiayai.
- E. Kredit konsumtif adalah kredit yang digunakan untuk kebutuhan pribadi, misalnya kebutuhan konsumsi baik pangan, sandang maupun perumahan. Contoh jenis kredit ini adalah

kredit rumah, kredit mobil, yang semuanya untuk penggunaan pribadi.

F. Kredit profesi, merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter atau pengacara.

3) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (Services)

Jasa perbankan lainnya mendukung kegiatan untuk mendukung berjalannya kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Meskipun merupakan kegiatan penunjang, namun kegiatan ini banyak yang memberikan manfaat bagi bank dan nasabah, bahkan kegiatan ini memberikan kontribusi yang besar terhadap keuntungan bank, dari keuntungan berdasarkan penurunan spread, bahkan cenderung negative spread. (bunga simpanan lebih besar dari bunga kredit).

Semakin lengkap layanan perbankan yang dapat dilayani oleh perbankan akan semakin baik. Kelengkapan ini ditentukan oleh permodalan dan keinginan bank untuk menyediakan sumber daya manusia yang handal. Selain itu, juga harus didukung dengan teknologinya. Dalam praktiknya, layanan perbankan yang ditawarkan antara lain:

A. Kiriman Uang (*Transfer*)

Layanan transfer bank. Transfer uang dapat dilakukan ke bank yang sama atau ke bank lain. Transfer uang juga dapat dilakukan ke dalam kota, ke luar kota, atau ke luar negeri.

Khusus untuk mengirim uang ke luar negeri harus melalui bank devisa. Kepada nasabah pengirim dikenakan biaya kirim yang besarnya tergantung dari bank yang bersangkutan. Pertimbangannya adalah nasabah bank yang bersangkutan atau bukan. Kemudian juga jarak pengiriman antar bank.

B. Kliring (*Clearing*)

Penagihan warkat yang berasal dari dalam kota. Proses penagihannya hanya memakan waktu 1 hari. Besarnya biaya penagihan tergantung aturan dari bank yang bersangkutan.

C. Inkaso (*Collection*)

Merupakan penagihan warkat yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Proses penagihan melalui inkaso tergantung dari lokasi penagihan dan biasanya memakan waktu 1 minggu 1 bulan. Besarnya biaya penagihan tergantung dengan yang bersangkutan dengan pertimbangan jarak dan pertimbangan lainnya.

D. Jasa *Safe Deposit Box*

Brankas atau disebut brankas counter, layanan ini menawarkan jasa persewaan brankas atau brankas tempat penyimpanan surat berharga atau nilai nasabah. Biasanya surat berharga atau barang berharga yang disimpan di dalam brankas aman dari pencurian dan kebakaran. pelanggan yang menyewa kotak

dikenakan biaya sewa, yang besarnya bergantung pada ukuran kotak dan durasi sewa.

E. Bank *Card* (Kartu Kredit)

Kartu bank atau lebih sering dikenal dengan uang plastik. Kartu ini dapat digunakan di berbagai toko atau tempat hiburan. Kartu ini juga dapat digunakan untuk menarik dari ATM yang tersebar di berbagai lokasi. Pemegang kartu kredit harus membayar iuran tahunan yang besarnya tergantung dengan bank penerbit. Setiap pembelian memiliki masa tenggang untuk bunga yang akan dibebankan pada jumlah yang dibelanjakan melebihi masa tenggang yang ditentukan.

F. Bank *Notes*

Jasa penukaran uang asing yang dilaksanakan ketika penjualannya menggunakan kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing)

G. Bank Garansi

Merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka usaha. Dengan bank garansi ini, pengusaha memperoleh fasilitas untuk melakukan kegiatannya dengan pihak lain. Tentunya sebelum menerbitkan bank garansi, pihak bank terlebih dahulu mempelajari kredibilitas nasabahnya.

H. Bank *Draft*

Wesel dapat diperjualbelikan apabila nasabah membutuhkan.

I. *Letter of Credit (L/C)*

Surat kredit yang diberikan kepada eksportir dan digunakan untuk melakukan pembayaran untuk transaksi yang mereka lakukan. Dalam transaksi ini, terdapat berbagai jenis L/C, yang dapat diminta oleh pelanggan sesuai dengan ketentuan yang mereka inginkan.

J. *Cek Wisata (Traveller Cheque)*

Ini adalah cek perjalanan yang biasa digunakan oleh wisatawan. *Traveller Cheque* dapat digunakan sebagai alat pembayaran di berbagai tempat untuk belanja atau hiburan seperti hotel, supermarket. *Traveller Cheque* juga bisa digunakan sebagai hadiah untuk orang tersayang.

K. Menerima setoran-setoran

Bank membantu nasabah dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat yaitu:

- a) Pembayaran pajak
- b) Pembayaran telepon
- c) Pembayaran air
- d) Pembayaran listrik
- e) Pembayaran uang kuliah

L. Melayani pembayaran-pembayaran

Seperti halnya untuk menerima simpanan, bank melakukan pembayaran sesuai dengan pesanan nasabahnya, khususnya:

- a) Membayar Pegawai/Pensiunan/Honorarium
- b) Pembayaran deviden Pembayaran kupon
- c) Pembayaran bonus/hadiah

M. Bermain di dalam pasar modal

Kegiatan perbankan dapat menyediakan atau memainkan surat berharga di pasar modal. Bank dapat berperan dalam berbagai kegiatan seperti:

- a) Penjamin emisi (*underwriter*)
- b) Penjamin (*guarantor*)
- c) Wali amanat (*trustee*)
- d) Perantara perdagangan efek (*pialang/broker*)
- e) Pedagang efek (*dealer*)
- f) Perusahaan pengelola dana (*investment company*)

2. Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat

Kegiatan BPR pada dasarnya sama dengan bank umum, perbedaannya hanya cakupan layanan perbankan yang disediakan oleh BPR sangat terbatas, BPR dibatasi oleh berbagai persyaratan, oleh karena itu tidak dapat bertindak sebebaskan bank umum. Batasan kegiatan BPR juga berkaitan dengan misi pendirian BPR itu sendiri. Dalam praktiknya kegiatan BPR adalah sebagai berikut:

1) Menghimpun dana hanya dalam bentuk:

- A. Simpanan Tabungan
- B. Simpanan Deposito

2) Bank Perkreditan Rakyat menyalurkan dana dalam bentuk:

- A. Kredit Investasi
- B. Kredit Modal Kerja
- C. Kredit Perdagangan

Karena ada beberapa keterbatasan pada BPR, maka dari itu adanya larangan kepada BPR larangan ini meliputi:

- A. Menerima simpanan giro
- B. Mengikuti miring
- C. Melakukan kegiatan valuta asing
- D. Melakukan kegiatan perasuransian

3) Kegiatan Bank Campuran dan Bank Asing

Bank asing dan bank campuran yang beroperasi di Indonesia jelas merupakan bank komersial. Kegiatan bank asing dan bank campuran memiliki tugas yang sama dengan bank umum lainnya. Yang membedakan kegiatannya dengan bank umum Indonesia adalah bahwa mereka lebih terspesialisasi dalam bidang tertentu sehingga terdapat batasan-batasan tertentu dalam menjalankan kegiatannya.

Saat ini, kegiatan bank asing dan bank campuran di Indonesia adalah sebagai berikut:

- A. Dalam mencari dana bank asing dan bank campuran juga membuka simpanan giro dan simpanan berjangka namun dilarang menerima simpanan dalam bentuk tabungan.

B. Pemberian kredit yang diberikan lebih diarahkan ke bidang-bidang tertentu saja seperti dalam bidang:

- a. Perdagangan nasional
- b. Bidang industry dan produksi
- c. Penanaman modal asing/campuran
- d. Kredit yang tidak dapat dipenuhi oleh bank swasta nasional

C. Jasa-jasa bank lainnya juga dapat dilakukan oleh bank umum campuran dan asing sebagaimana layaknya bank umum yang ada di Indonesia:

- a. Jasa *Transfer* jasa miring
- b. Jasa inkaso
- c. Jasa jual beli valuta asing
- d. Jasa bank *card* (kartu kredit)
- e. Jasa bank *draft*
- f. Jada *safe deposit box*
- g. Jasa pembukaan dan pembayaran L/C
- h. Jasa bank garansi
- i. Jasa bank *notes*
- j. Jasa jual beli *traveller cheque*
- k. Dan jasa bank umum lainnya

2.2 Tinjauan Umum Tentang Pemasaran

2.2.1 Pengertian Pemasaran

Menurut Muhammad Fajar Laksana (2019:2) menyatakan bahwa “pemasaran merupakan kegiatan yang menawarkan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen”

Menurut Wardani dan Aris Triyono (2019:1) menyatakan bahwa “Pemasaran adalah perpaduan antara penjualan, periklanan dan hubungan masyarakat”

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah kegiatan langsung dengan masyarakat yang kegiatannya harus memberikan perhatian khusus untuk menjaga keberlangsungan hidup organisasi tersebut.

2.2.2 Pemasaran Jasa

Menurut Granroos dalam Sudaryono (2016:40) menyatakan bahwa “Tujuan dari pemasaran adalah untuk menjalin, mengembangkan, dan mengkonsentrasikan hubungan dengan pelanggan untuk jangka waktu panjang sedemikian rupa sehingga tujuan masing-masing pihak dapat terpenuhi”

Sedangkan pemasaran jasa yang diungkapkan oleh Fatihudin Didin dan Anang Firmansyah (2019:2) adalah sebagai berikut:

“Pemasaran Jasa adalah proses sosial yang dengan proses itu individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan serta inginkan dengan cara menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk

jasa yang bernilai dengan pihak lain. Secara manajerial, adalah proses Perencanaan, Pelaksanaan Pemikiran, Penetapan Harga, Promosi dan Penyaluran Gagasan tentang produk jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi saran individu dan organisasi”.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran jasa adalah proses pendekatan yang dilakukan untuk tujuan menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan jasa.

2.2.3 Konsep Pemasaran

Menurut Astuti dalam bukunya Pengantar Manajemen Pemasaran (2020:6-8) menyatakan bahwa konsep inti dalam pemasaran ada 8 yaitu:

1. Kebutuhan, keinginan, dan pemasaran

Konsep dasar yang melandasi pemasaran adalah kebutuhan manusia. Kebutuhan manusia adalah pernyataan dari rasa kehilangan, dan manusia adalah pernyataan dari rasa kehilangan, dan manusia mempunyai banyak kebutuhan yang kompleks. Kebutuhan manusia yang kompleks tersebut karena bukan hanya fisik (makanan, pakaian, perumahan dll), tetapi juga rasa aman, aktualisasi diri, sosialisasi, penghargaan, kepemilikan. Semua kebutuhan berasal dari masyarakat konsumen, bila tidak puas konsumen akan mencari produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan tersebut.

Kebutuhan adalah tuntutan dasar kehidupan. Keinginan, adalah ketika diarahkan ke spesifik yang dapat memuaskan kebutuhan itu. Permintaan adalah keinginan akan produk tertentu yang didukung kemampuan untuk membayar. Lima tipe kebutuhan:

- a. Kebutuhan yang dinyatakan
- b. Kebutuhan yang sebenarnya
- c. Kebutuhan yang tidak di tanyakan
- d. Kebutuhan kesenangan
- e. Kebutuhan rahasia

Bentuk kebutuhan manusia yang dihasilkan oleh budaya kepribadian individu disebut keinginan. Keinginan dijelaskan dalam istilah objek yang memuaskan kebutuhan atau keinginan yang spesifik. Masyarakat yang terus berubah memiliki lebih banyak kebutuhan tetapi dana, waktu, tenaga dan ruang terbatas. Oleh karena itu diperlukan perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan dengan melampaui batas tersebut, setidaknya dengan meminimalkan keterbatasan sumber daya. Contoh: manusia butuh makan, kegiatan lapat tersebut bisa terpenuhi sesuai dengan budaya dan lingkungannya. Orang Yogyakarta akan memenuhi kebutuhannya dengan makan gudeg.

Dengan keinginan, kebutuhan, dan keterbatasan sumber daya, manusia akhirnya menciptakan permintaan muncul, untuk

mengetahui manusia untuk produk tertentu yang didukung oleh kemampuan dan ketersediaan untuk membelinya.

2. Pasar sasaran, positioning, dan segmentasi

Pemasar memulai dengan membagi pasar menjadi beberapa segmen. Mereka mengidentifikasi dan membuat profil kelompok pembeli yang berbeda yang mungkin lebih menyukai atau menginginkan produk atau jasa yang beragam dengan meneliti perbedaan demografis, psikografis dan perilaku di antara pembeli.

Setelah pemasar telah mengidentifikasi segmen pasar, kemudian memutuskan segmen mana yang memiliki peluang terbesar. Segmen inilah yang menjadi target pasar.

3. Penawaran dan merek

Memenuhi kebutuhan perusahaan dengan mengajukan sebuah posisi nilai (*Value Proposition*), yaitu serangkaian keuntungan yang ditawarkan kepada pelanggan yaitu untuk memenuhi kebutuhan. Merek (*brand*) adalah suatu penawaran dari sumber yang diketahui. Contohnya Mc Donalds.

4. Nilai dari Kepuasan

Nilai mencerminkan banyak hal, baik dari yang baik sampai buruk, yang diberikan oleh pelanggan. Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapnya (hasil) dalam kaitnya dengan ekspektasi.

5. Saluran Pemasaran

Saluran komunikasi mengirimkan dan menerima pesan pembeli sasaran. Pemasar menggunakan saluran distribusi untuk memasarkan, menjual atau mengirimkan produk atau layanan fisik kepada pelanggan atau pengguna. Saluran distribusi meliputi distributor, grosir, pengecer dan agen. Pemasar juga menggunakan saluran pemasaran untuk bertransaksi dengan calon pembeli.

6. Rantai Pasokan

Rantai pasokan adalah saluran yang lebih panjang yang beralih dari bahan mentah ke komponen hingga produk akhir yang diangkut ke pembeli akhir.

7. Persaingan

Persaingan mencakup semua penawaran actual dan potensial dari produk pengganti yang ditawarkan oleh pesaing oleh pesaing yang dapat dipertimbangkan.

8. Lingkungan Pemasaran

Lingkungan pemasaran terdiri dari lingkungan tugas dan lingkungan luas. Lingkungan tugas mencakup para pelaku yang terlibat dalam produksi, distribusi, dan promosi penawaran. Lingkungan luas terdiri dari enam komponen: lingkungan demografis, lingkungan fisik, lingkungan teknologi, lingkungan kebijakan hukum, dan lingkungan social budaya.

2.3 Tinjauan Umum Tentang Strategi Pemasaran

2.3.1 Pengertian Strategi

Di tengah persaingan yang ketat seperti saat ini, setiap perusahaan meberapkan berbagai strategi dengan tujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan keuntungan perusahaan, tentunya juga oleh perusahaan diaman salah satunya adalah memperbaiki proses dengan memperbaiki proses dengan menentukan kelayakan target, sumber daya yang ada dan peluang yang ada.

Strategi dapat diartikan sebagai mana pemasaran yang harus dilaksanakan dengan baik sehingga mencapai hasil yang maksimal maka dari itu pemasaran tersebut dibutuhkannya sebuah strategi agar mencapai hasil yang maksimal.

Menurut Prasetio Aji (2019:2) menyatakan bahwa “Strategi menggambarkan tindakan-tindakan berlandaskan tujuan yang akan di ambil suatu perusahaan dalam mendapatkan keunggulan kompetitif berkelanjutan.

Berdasarkan definisi yang sudah disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan kegiatan organisasi dalam rangka pendekatan dengan konsumen melalui kecakapan dan menggunakan sumber daya manusia yang baik untuk mencapai tujuan atau sasaran secara efektif dan eisien.

2.3.2 Pengertian Strategi Pemasaran

Menurut Achamd Gozali (2021:44) menyatakan bahwa, “Strategi Pemasaran adalah paduan dari kinerja wirausaha dengan hasil pengujian dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan memperoleh data-data dan fakta-fakta di lapangan, sehingga dapat dijalankan dalam pelaksanaan kegiatan operasional pemasaran. Selain itu data-data yang diperoleh dapat digunakan pula untuk mengembangkan strategi pemasaran”.

Menurut Mirguna Astuti dan Agni Rizkita Amanda (2020:22) “strategi pemasaran adalah upaya memasarkan sebuah produk, baik itu barang atau jasa, dengan menggunakan pola rencana dan taktik tertentu sehingga jumlah penjualan menjadi lebih tinggi. Pengertian strategi pemasaran juga dapat diartikan sebagai rangkaian upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, karena potensi untuk menjual proposisi terbatas pada jumlah orang yang mengetahui hal tersebut”.

2.3.3 Konsep Strategi Pemasaran

Menurut Mirguna Astuti dan Agni Rizkita Amanda (2020:24-25) berikut ini adalah 5 Konsep Strategi Pemasaran:

1. Segmentasi Pasar. Setiap konsumen pasti memiliki kebutuhan dan kebiasaan yang berbeda. Perusahaan harus melakukan klasifikasi pasar yang sifatnya heterogen menjadi satuan-satuan pasar yang bersifat homogen.

2. *Marketing Positioning*. Tidak ada perusahaan yang bisa menguasai seluruh pasar. Itulah alasannya mengapa perusahaan harus punya pola spesifik untuk mendapatkan posisi kuat dalam pasar, yaitu memilih segmen yang paling menguntungkan.
3. *Market Entry Strategy*. Ini adalah strategi perusahaan untuk bisa masuk pada segmen pasar tertentu. Beberapa cara yang sering dilakukan adalah: membeli perusahaan lain, internal development, kerja sama dengan perusahaan lain
4. *Marketing Mix Strategy* adalah kumpulan dari beberapa variabel yang telah digunakan perusahaan untuk mempengaruhi tanggapan konsumen. Beberapa variabel tersebut diantaranya: *product, price, place, promotion, participant, process, people, physical evidence*.
5. *Timing Strategy*. Pemilihan waktu dalam melakukan pemasaran juga sangat penting untuk diperhatikan. Perusahaan perlu melakukan berbagai persiapan yang baik di bidang produksi, dan menentukan waktu yang tepat untuk mendistribusikan produk ke pasar.

2.4 Bauran Pemasaran

Bauran Pemasaran atau Marketing Mix, yaitu kegiatan menggabungkan berbagai kegiatan pemasaran guna memperoleh kombinasi yang maksimal untuk tujuan memuaskan konsumen. Para pengusaha yang kreatif akan selalu menciptakan kombinasi terbaik dari elemen bauran pemasaran.

Menurut Musfar (2020:10) “*marketing mix* merupakan alat pemasaran yang baik yang berada di dalam suatu perusahaan, dimana perusahaan mampu untuk mengendalikannya agar dapat mempengaruhi respon sasaran”.

Sedangkan menurut Saleh dan Said (2019:138) “bauran pemasaran merupakan strategi produk, promosi, dan penentuan harga yang bersifat unik serta dirancang untuk menghasilkan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pasar atau pihak yang dituju”.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran adalah alat pemasaran yang digunakan oleh yang dirancang untuk menghasilkan dan mencapai tujuan di sasaran pasarnya.

2.4.1 Unsur-unsur Bauran Pemasaran

Menurut Miguna Astusi & Nurhafifah Matondag (2020:64-66) adalah sebagai berikut:

1. Produk (*Product*) adalah sesuatu yang memiliki nilai dan dapat diperjualbelikan. Produk dapat berupa barang maupun jasa. Tingginya tingkat intensitas persaingan di atas mendorong setiap perusahaan untuk dapat menciptakan dan mengembangkan produk-produk yang ditawarkan secara periodik untuk menjawab kebutuhan pasar. Karena kondisi tersebut, konsumen memiliki alternatif produk untuk memenuhi kebutuhannya. Beberapa faktor akan selalu menjadi pertimbangan dalam menentukan keputusan pembelian produk, antara lain manfaat produk, harga produk dan pelayanan. Oleh karena itu, untuk dapat unggul dalam persaingan, perusahaan harus

memperhatikan faktor-faktor penentu keputusan pembelian produk
Parameter yang dapat digunakan untuk mengevaluasi produk baru
adalah dengan melihat tingkat.

2. Harga (*Price*) adalah tingkat perubahan unit yang digunakan untuk memperoleh kepuasan atau kurang dari produk dan layanan yang ditawarkan. Penetapan harga produk harus dibuat sesuai dengan tujuan perusahaan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal, meningkatkan tingkat penjualan, menjaga kestabilan harga, dll.
3. Tempat (*Place*) adalah lokasi di mana suatu perusahaan menjalankan usahanya. Lokasi juga menjadi salah satu faktor penentu kesuksesan dari suatu perusahaan. Lokasi atau tempat di mana suatu perusahaan berada harus bersifat fleksibel dan responsive terhadap kondisi ekonomi, geografis, demografis, budaya serta persaingan di masa yang akan datang.
4. Promosi (*Promotion*) adalah kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk mengkomunikasikan informasi tentang produk, membujuk atau mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, mendapatkan loyalitas konsumen, menjaga kestabilan penjualan serta memperluas pasar yang menjadi target sasaran perusahaan.
5. Orang (*People*) adalah semua pelaku yang berperan dalam penyajian produk khususnya jasa kepada konsumen. Atau dengan kata lain, orang merupakan sumber daya manusia atau karyawan yang dimiliki

oleh perusahaan dan menjalankan perannya dalam rangka memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas dari jasa yang diberikan dapat menciptakan dan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Agar kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik, maka diperlukan pemberian pelatihan dan motivasi kepada seluruh staff dan karyawan yang ada.

6. Proses (*Process*) merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan dalam rangka menghasilkan jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Proses yang dimaksud terdiri dari mekanisme, prosedur, jadwal serta kegiatan rutin lainnya yang dapat menghasilkan produk jasa. Proses yang dilakukan dalam menciptakan jasa harus berdasarkan pada standar operasi perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan.
7. Bukti (*Physical Evidence*) merupakan lingkungan fisik perusahaan yang berfungsi sebagai tempat menciptakan jasa dan tempat bagi konsumen untuk dapat berkomunikasi dengan penyedia jasa. Selain itu, bukti fisik dapat pula berfungsi sebagai media bagi perusahaan penyedia jasa untuk mempromosikan dan memasarkan produk-produk jasa yang ditawarkannya.

2.5 Tinjauan Umum Tentang Kredit

1. Pengertian Kredit

Menurut pasal 1 angka 11 UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU

Perbankan), Kredit merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjaman-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

2. Jenis-jenis Kredit

1. Kredit Usaha Kecil Menengah

Fasilitas pinjaman yang diberikan untuk pelaku UMKM baik perorangan maupun badan usaha yang telah menjalankan usahanya selama minimal 3 tahun, dengan plafon di atas Rp 500.000.000 s.d Rp 2.000.000.000.000.

2. Bjb Mesra

Fasilitas pinjaman yang diberikan kepada pelaku mikro perorangan yang belum bankable dengan plafon maksimal Rp 5.000.000. dengan bunga 0%.

3. Kredit Usaha Rakyat

Kredit yang diberikan untuk tujuan keperluan produktif untuk nasabah yang memiliki usaha maupun penghasilan lainnya, serta gaji debitur sebagai pegawai harus disalurkan telah disalurkan melalui bank bjb.

4. *Back To Back Loan*

Kredit yang diberikan untuk agunan kas yang memiliki jangka waktu maksimum 24 bulan dalam pola pengembalian sekaligus dan pola pengembalian angsuran 60 bulan.

5. Bjb Kredit Mikro Utama

Kredit yang memfasilitasi pelaku usaha berskala mikro kecil dan menengah (UMKM) baik perorangan maupun badan usaha maksimal Rp 500.000.000

6. Bjb Kredit Guna Bhakti

Kredit yang dapat digunakan untuk keperluan konsumtif multiguna, jenis kreditnya terdiri dari 3 jenis yaitu bjb KGB Pola 1, Pola 2, dan Pola 3.

7. Bjb Kredit Purna Bakti (KPB)

Kredit ini diberikan kepada calon debitur dengan kriteria pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya yang berasal dari pensiunan bulanan.

Fitur produk KPB adanya Maksimal Plafond Yaitu jika diatas Rp 500.000.000. wajib menyertakan agunan tambahan, jangka waktu kredit maksimal 15 tahun pensiun sendiri ataupun janda/duda, maksimal angsurannya yaitu Payroll: $RPC \text{ maks. } 70\% \times \text{Pensiun Bulanan}$, Persyaratan KPB Formulir Kredit, Asli SK Pensiun, Copy Kartu Pensiun, Pas Foto Suami Istri 3x4 2 Lembar, Surat Nikah, Kartu Keluarga dan Keterangan Kematian dan KTP. Jenis Pinjaman

Bjb KPB Taspen G2B, KPB Asabri G2E dan KPB Dapen dan Lembaga keuangan lainnya G2G. Biaya Provisi 0.2% pa.

8. Bjb Kredit Pra Purna Bakti (KPPB)

Fasilitas ini diberikan kepada calon debitur memasuki usia pensiun yang berpenghasilan tetap dengan sistem jangka waktu kredit dapat melintasi usia pensiun. Adapun pola penyalurannya yaitu:

- a. Bjb KPPB Pola 1
- b. Bjb KPPB Pola 2
- c. Angsuran Kredit

9. Bjb KPR

Kredit yang digunakan untuk pembiayaan kepemilikan umah/property usaha dalam bentuk baru atau second. Bjb KPR ini memiliki pembiayaan Refinancing/Multiguna, Take Over-XTRA, Top Up, dan Membangun.

3. Syarat-syarat Umum Kredit

Syarat umum untuk pengajuan kredit dengan mengisi formulir, fotokopi identitas diri (KTP, SIM, atau Paspor), Fotokopi akta nikah, Fotokopi kartu keluarga, Fotokopi buku tabungan dibagian beberapa bulan terakhir, Fotokopi laporan pendapatan atau gaji selama 3 bulan terakhir dan yang terakhir Fotokopi NPWP.

BAB III

OBJEK STUDI

3.1 Sejarah Bank Bjb

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (selanjutnya disebut “bank bjb” atau persero) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No 33 Tahun 1960 tentang penentuan perusahaan milik Belanda di Indonesia yang dikenakan nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berpusat di Bandung yaitu N. V Denis (*De Eerste Nederlandsche Indische Shareholding*) terkena ketentuan tersebut dan diarahkan kepada pemerintah Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Bank tersebut memulai kegiatan usahanya pada tanggal 20 Mei 1961.

Peraturan pemerintah No. 33 Tahun 1960, Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi I Jawa Barat mendirikan Bank Karya Pembangunan dengan Akta Notaris Noezar No. 152 tanggal 21 Maret 1961, dan No. 184 tanggal 31 Mei 1961 yang kemudian dikukuhkan dengan surat keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat No. 7/GKDN/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 sebagai PT Bank Karya Pembangunan Daerah Djawa Barat diubah menjadi PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, yang kemudian diubah menjadi BPD Jabar sebagai Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978. Pada tahun 1992, status BPD Jabar meningkat menjadi bank umum devisa. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 11 tahun 1995, BPD Jabar memiliki sebutan Bank Jabar dengan logo baru.

Berdasarkan peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 22 Tahun 1998 tanggal 14 Desember 1998 tentang perubahan bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dari suatu Perusahaan Daerah (PD) menjadi suatu Perseroan Terbatas (PT) Perda tersebut dituangkan lebih lanjut pada Akta Pendirian Nomor 4 tanggal 8 Tahun 1999 juncto Akta Perbaikan Nomor 8 tanggal 15 April 1999. Keduanya dilakukan di hadapan Popy Kuntari Sutresna, S.H., Notaris di Bandung yang telah memperoleh persetujuan Menteri Kehakiman RI berdasarkan Surat Keputusan No. C2-7103.HT.01.01TH.99 tanggal 16 April 1999, terdaftar di Kantor pendaftar perusahaan Kab/Kodya Bandung di bawah No. 871/BH.10.11/IV/99 tanggal 24 April 1999, dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 39 tanggal 14 Mei 1999, Tambahan No 2811, status hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi meningkatnya kebutuhan masyarakat semakin meningkat akan layanan perbankan berbasis syariah, berdasarkan izin BI Nomor 2/18/DpG/DPIP Tanggal 12 April 2000 maka sejak tanggal 15 April Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan *dual banking system*, yaitu konvensional dan sistem syariah.

Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 16 April 2001, disepakati peningkatan modal dasar Bank Jabar menjadi Rp 1 triliun. Selain itu, berdasarkan hasil keputusan RUPS yang diselenggarakan pada tanggal 14 April 2004 tentang Akta Nomor 10 Tanggal 14 April 2004, modal dasar Bank Jabar dinaikkan dari Rp 1 triliun menjadi Rp 2 triliun. Melihat

perkembangan prospek usaha yang terus membaik, hasil RUPS tanggal 5 April 2006 telah terjadi peningkatan modal dasar Bank Jabar dari Rp 2 triliun menjadi Rp 4 triliun. Pada bulan November 2007, sebagai akibat Peraturan BI No. 9/63/kep.gbi/2007 tentang Perubahan Izin Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, dilaksanakan pergantian *call name* dari “Bank Jabar” menjadi “Bank Jabar Banten”.

Sehubungan dengan kegiatan usaha perbankan Syariah, Bank Jabar Banten melakukan pemisahan (*spin off*) unit usaha Syariah menjadi bank Syariah. Berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas, PT Bank Jabar Banten Syariah No. 4 tanggal 15 Januari 2010, dibuat oleh Fathian Helmi, SH, Notaris di Jakarta, bank bjb memiliki saham sebesar Rp 1.980.000.000 (satu miliar sembilan ratus delapan puluh juta) saham yaitu 99% (sembilan puluh sembilan persen) dari seluruh saham yang telah ditempatkan dan disetor penuh dalam Anak Perusahaan. Bank Jabar Banten Syariah telah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/35/KEP.GBI/2010 Tanggal 30 April 2010 perihal Pemberian Izin Usaha PT Bank Jabar Banten Syariah.

Seiring dengan berkembangnya jaringan kantor yang lebih luas, maka berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010 dan menurut Surat Bank Indonesia No. 12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo Bank serta Surat Keputusan Nomor 1337/SK/DI (R-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010 tentang Perubahan Logo dan

Penyebutan Nama serta Pemberlakuan Brand Identity Guidelines, maka pada tanggal 8 Agustus 2010 nama “Bank Jabar Banten” resmi berubah menjadi “bank bjb”

3.2 Visi dan Misi Bank Bjb

Visi dan misi lahir sebagai pedoman untuk memfasilitasi proses pengembangan bjb yang ditentukan oleh direksi yang harus diketahui, dipraktikkan dan ditentukan oleh bank bjb. Visi dan misi bank bjb adalah sebagai berikut:

3.2.1 Visi Bank Bjb

Menjadi Bank Pilihan Utama Anda.

3.2.2 Misi Bank Bjb

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi partner utama pemerintahan daerah dalam pengelolaan keuangan.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholder.
5. Meningkatkan inklusi kepada keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.3 Logo Bank Bjb



Gambar 3.1
Logo Bank bjb

Sumber: www.bankbjb.co.id

3.3.1 Makna Brand Name Bank Bjb

1. *Brand Name* : bank bjb, akronim yang menggambarkan kesederhanaan dan modernitas masyarakat yang akan dilayani oleh bank bjb. Nama ini menggambarkan transformasi bank bjb menjadi lebih efisien dan professional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari sabang sampai merauke.
2. *Brand Shape* : jangkauan layanan bentuk sayap pada logo bank bjb berarti melangkah jauh menawarkan layanan, melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk mempersembahkan yang terbaik kepada nasabah, pemegang saham dan masyarakat secara keseluruhan.
3. *Brand Color* : pilihan warna bank bjb terinspirasi dari sejarah masa lalu Bank Jabar Banten dan brand personality baru bank bjb. Warnanya terdiri dari biru tua, kuning biru muda yang memiliki arti tersendiri.

3.3.2 keterangan Warna Logo Bank Bjb

1. *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institutional, Berwibawa, Teduh, Mapan)

2. *Atmospheric Ambience Blue* (Visioner, Fleksibel, Modern)

3. *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluargaan, Tumbuh)

3.4 Budaya Kerja Bank Bjb

Pentingnya budaya organisasi untuk keberhasilan disadari oleh PT Bank Jabar Banten. Budaya perusahaan mencerminkan semangat persaingan dengan bank lain. Budaya perusahaan yang telah dirumuskan oleh bjb adalah GO SPIRIT yang merupakan perwujudan dari service excellence, professionalism, integrity, respect, innovation trust.



Gambar 3.2
Logo Budaya Kerja Bank bjb
Sumber : www.bankbjb.co.id

Berikut penjabaran dari budaya kerja GO SPIRIT :

1. *Service Excellence*

Ramah, tulus, kekeluargaan, dan selalu memberikan layanan prima.

2. *Professionalism*

Cepat, tepat, akurat, dan bertanggung jawab serta memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan.

3. *Integrity*

Konsisten, disiplin, dan penuh semangat serta menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika.

4. *Respect*

Fokus pada nasabah dan peduli pada lingkungan.

5. *Intelligence*

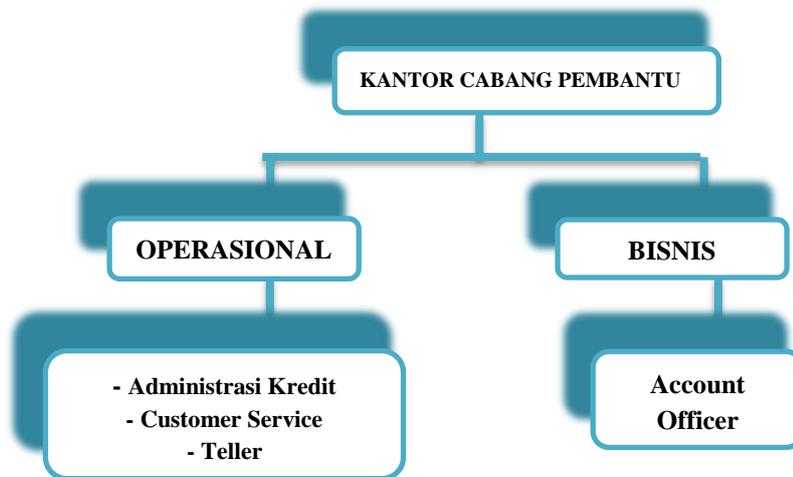
Selalu memberikan solusi terbaik dan berkeinginan kuat mengembangkan diri serta menyukai perubahan positif.

6. *Trust*

Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat dan menjaga rahasia bank dan perusahaan.

3.5 Struktur Organisasi dan Job Description Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun

3.5.1 Struktur Organisasi Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun



Gambar 3.3
Struktur Organisasi Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun
 Sumber : Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun

3.5.2 Job Description Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun

Secara umum unit-unit kerja dan rincian tugas pokok serta prinsip-prinsip di Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun yaitu:

1. Pemimpin Cabang Pembantu (*Sub Branch Manager*)
 - 1) Menyusun *goal Setting* dan anggaran Kantor Cabang Pembantu.
 - 2) Memastikan seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu bisa berjalan sesuai *Service Quality Level* (SQL) dan *Service Level Agreement* (SLA).
 - 3) Mensosialisasikan dan memasarkan produk pendanaan dan pembiayaan.
 - 4) Mempromosikan ikon citra positif perusahaan.
 - 5) Memastikan laporan-laporan untuk eksternal maupun internal dapat terselesaikan.
 - 6) Mereview pembiayaan dan pendanaan.

- 7) Memastikan kualitas administrasi pembiayaan di KCP-nya.
- 8) Menindaklanjuti (*follow up*) temuan/komentar Audit Internal/Eksternal.
- 9) Membuat anggaran pemeliharaan fasilitas perkantoran.
- 10) Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko pada seluruh aktivitas KCP-nya.
- 11) Memastikan pelaksanaan operasional sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) bank.
- 12) Memetakan, mengevaluasi dan melaporkan *profile* risiko pada KCP dalam rangka pengendalian penerapan manajemen risiko di KCP.
- 13) Merekomendasikan pelatihan/pendidikan bagi karyawan dalam rangka pembinaan.
- 14) Mengontrol anggaran KCP sesuai dengan rencana kerja.
- 15) Menyusun, merumuskan dan mengevaluasi program kerja serta kinerja KCP perbulan, triwulan, semesteran dan tahunan termasuk menetapkan target pasar (target industri/sector dan target nasabah) di wilayah kerjanya.
- 16) Melaksanakan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh direksi.
- 17) Melakukan analisa potensi bisnis di wilayah kerjanya.
- 18) Menindaklanjuti temuan audit internal dan eksternal terkait Kantor Cabang Pembantu.

19) Melakukan pembinaan terhadap seluruh unit kerja dibawahnya.

2. Manajer Operasional Cabang Pembantu (*Officer Operasional*)

- 1) Mengelola pelayanan dan kelancaran operasional transaksi jasa perbankan.
- 2) Memantau transaksi sesuai dengan pedoman, prosedur maupun aspek kepatuhan dan legal operasional lainnya yang telah ditetapkan.
- 3) Mengkoordinir dan melaporkan pelaksanaan APU/PPT di Kantor Cabang Pembantu.
- 4) Memastikan adanya sistem penanganan pengaduan nasabah.
- 5) Melakukan *Customer Due Diligence* (CDD) terkait calon nasabah *High Risk & Politically Exposed Person* (PEP).
- 6) Mengajukan kebutuhan barang dan jasa untuk Kantor Cabang Pembantu.
- 7) Menetapkan perusahaan jasa yang dibutuhkan Kantor Cabang Pembantu.
- 8) Mengelola gedung, sarana dan prasarana kantor dan ATM.
- 9) Memastikan adanya monitoring terhadap nasabah melalui Sistem Informasi Debitur (SID) sebelum melakukan proses pembiayaan.
- 10) Mengkoordinir aktivitas penilaian jaminan atas pembiayaan.
- 11) Menjalin kerjasama dengan perusahaan asuransi dan notaris dalam rangka pembiayaan.

- 12) Melaksanakan prosedur pelayanan dan operasional sesuai *Standard Operasional Procedure (SOP)* yang ditetapkan Divisi yang terkait dengan kegiatan operasional Kantor Cabang Pembantu.
- 13) Menerapkan prinsip manajemen risiko dalam pelaksanaan kegiatan operasional di Kantor Cabang Pembantu.
- 14) Memberikan dukungan data dan informasi yang dibutuhkan terkait manajemen risiko.
- 15) Merekomendasikan pelatihan/pendidikan bagi *Staff* dalam rangka pembinaan.
- 16) Mempersiapkan anggaran operasional di Kantor Cabang Pembantu sesuai dengan rencana kerja.
- 17) Membuat analisis perkembangan kinerja Kantor Cabang Pembantu untuk menjadi dasar bahan pelaporan.
- 18) Menyusun laporan program kerja operasional di Kantor Cabang Pembantu perbulan triwulan, semester dan tahunan.
- 19) Melaksanakan realisasi pembiayaan sesuai dengan keputusan Pemimpin Kantor Cabang Pembantu.

3. Administrasi Kredit

- 1) Membantu penyajian data debitur serta pengelolaan administrasi dan dokumen kredit sesuai kebijakan.ketentuan yang berlaku.
- 2) Menyiapkan proses akad antara bank dengan calon debitur.

- 3) Memeriksa seluruh kelengkapan dokumen kredit sesuai dengan ketentuan yang ada.
- 4) Memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data informasi debitur dengan dokumen kredit untuk dilakukannya penginputan pada sistem.
- 5) Melakukan input data realisasi kredit dan pembayaran angsuran kredit kedalam sistem termasuk penerbitan Bank Garansi, pembebanan biaya provisi dsb.
- 6) Menyampaikan kepada *Officer Operational* untuk dimintakan *Approval* melalui *Core branding system* dengan kewenangannya.
- 7) Mengelola pengajuan pertanggungan asuransi, baik asuransi kredit, asuransi jiwa, dan asuransi kerugian lainnya kepada perusahaan asuransi yang ditujunk.
- 8) Melakuakan pemindah bukuan atas Garansi bank yang telah jatuh tempo sesuai dengan perjanjian Garansi bank.
- 9) Menangani dan mengelola proses pengajuan klain kepada pihak asransi.
- 10) Melakukan proses update data kredit per debitur dan Garansi Bank.
- 11) Membuat laporan pengelolaan administrasi kredit maupun laporan Garansi bank (transaksi harian, garansi bank jatuh tempo, dsb)

12) Membuat konsep surat menyurat.

4. Teller

- 1) Orang yang menerima uang dari manajer operasional untuk modal awal transaksi.
- 2) Memproses transaksi setoran tunai.
- 3) Memproses transaksi tarik tunai.
- 4) Memproses pencairan cek.
- 5) Menerima setoran tunai untuk RTGS dan Kliring.
- 6) Memeriksa fisik uang sesuai peraturan yang ada.
- 7) Mencocokkan fisik uang dengan data pada sistem.
- 8) Melakukan penyortiran uang layak edar dan tidak layak edar.
- 9) Menyelesaikan laporan harian setelah aktivitas transaksi tutup.
- 10) Mengarsipkan seluruh voucher kedalam jurnal harian.
- 11) Menjaga kerahasiaan data nasabah.
- 12) Mempraktikkan *Service Quality* sesuai standar yang ditetapkan.

5. Customer Service

- 1) Melayani nasabah yang memerlukan informasi terkait produk dan jasa perbankan.
- 2) Melayani pembukaan, penutupan, pemeliharaan rekening Giro, Tabungan, Deposito, dan Rekening Koran Nasabah.
- 3) Melayani permintaan informasi saldo dana nasabah yang datang.
- 4) Melaksanakan pencetakan rekening Koran nasabah giro tiap awal bulan.

- 5) Melayani pembuatan Surat Keterangan/Dukungan Bank sesuai permintaan nasabah.
- 6) Melayani permohonan pembuatan, distribusi dan penutupan kartu ATM instan atau regular.
- 7) Menerima dan menyelesaikan pengaduan dari nasabah.
- 8) Menyusun laporan pengaduan dari nasabah.
- 9) Melayani permohonan pembuatan *Cheque*/Bilyet giro
- 10) Menerima permohonan Bank Garansi dari nasabah.
- 11) Mengelola penyimpanan seluruh berkas-berkas permohonan pembukaan rekening nasabah.
- 12) Mempraktikkan *Service Quality* sesuai standar yang ditetapkan.

6. *Account Officer*

- 1) Melakukan pengenalan produk terhadap klien, nasabah, atau konsumen.
- 2) Menjaga hubungan yang baik dengan klien, nasabah atau konsumen (*follow up*)
- 3) Memberikan penjelasan terhadap klien, nasabah atau konsumen yang tidak mengerti.
- 4) Memastikan produk perusahaan berkontribusi dan diperkenalkan dengan baik.
- 5) Memastikan klien, nasabah atau konsumen memahami dengan baik.
- 6) Memastikan hubungan terhadap klien terjaga dengan baik.

- 7) Memastikan konsumen mendapatkan solusi yang tepat tentang permasalahan yang dialaminya.
- 8) Menjaga kredibilitas dan juga nama perusahaan dengan baik.

3.6 Produk dan Jasa Bank Bjb

Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebut sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dengan begitu, bank bjb memiliki beberapa produk dan layanan yang sangat bervariasi yang bertujuan memenuhi macam-macam kebutuhan masyarakat.

3.6.1 Produk Menghimpun Dana (Funding)

Beberapa produk yang menghimpun dana (funding) di bank bjb:

1. TabunganKu

Produk tabungan yang diperuntukkan untuk perorangan dengan persyaratan yang sangat mudah yang diterbitkan oleh bank-bank di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. TabunganKu memiliki keistimewaan tanpa biaya administrasi bulanan untuk Rp 0 s/d Rp 500.000,- 1.00% per tahun.

2. Bjb Tandamata

Bjb Tandamata fasilitas yang diberikan untuk nasabah perorangan atau non perorangan dengan tingkat suku bunga yang menarik dan

biaya yang terjangkau. Bjb Tandamata tanpa spesifikasi khusus dengan setoran awal minimal Rp 50.000,- yang transaksinya bisa menggunakan ATM.

3. Bjb Tandamata Berjangka

Bjb Tandamata Berjangka tabungan untuk masa akan datang dengan setoran bulanan dan jangka waktu tertentu yang disertai dengan manfaat perlindungan asuransi jiwa.

4. Bjb Tandamata Bisnis

Tabungan perorangan dengan fasilitas untuk transaksi bisnis yang mengoptimalkan dana nasabah.

5. Bjb Tandamata Gold

Bjb Tandamata Gold tabungan premium untuk nasabah perorangan dengan transaksi yang mudah dan tingkat suku bunga yang menarik disertai perlindungan asuransi gratis dengan nominal saldo tertentu.

6. Bjb Tandamata Purnabakti

Fasilitas yang diberikan bank untuk nasabah pensiunan dalam mata uang rupiah fungsinya untuk sarana penerima pembayaran gaji pensiun dan mendapatkan fasilitas kartu ATM sesuai kebutuhan nasabah bjb Tandamata Purnabakti yang dikelola PT TASPEN dan PT ASABRI pembayarannya melalui bank bjb

7. Simpeda

Tabungan BPD seluruh Indonesia dengan pecahan mata uang rupiah untuk nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari yang mudah dan terjangkau.

8. Bjb Deposito Valas

Fasilitas ini tersedia beberapa penempatan mata uang seperti USD, SGD, EUR dan JPY. Dengan keuntungan suku bunga kompetitif yang menjadikan investasi nasabah lebih cepat berkembang. Bunga dapat dihitung berdasarkan jumlah hari sebenarnya (1 tahun 365 hari).

9. Bjb Tandamata Dollar

Bjb Tandamata Dollar yaitu simpanan dengan mata uang USD dan SGD yang tersimpan dalam tabungan yang dapat memberikan keuntungan, kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

10. Bjb Tandamata MyFirst

Bjb Tandamata MyFirst tabungan untuk perorangan dengan mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung dengan ketentuan biaya setoran awal sebesar Rp 50.000,-

11. Bjb Tandamata Simuda

Bjb SiMuda produk tabungan investasi berjangka untuk mahasiswa dan pemuda yang berusia 18-30 tahun yang dilengkapi dengan fitur asuransi. Dengan setoran awal tidak ada minimal dan setoran

bulanan yang diinginkan mulai dari Rp 100.000,- dengan kelipatan Rp 50.000,-

12. Bjb Simuda Investasiku

Bjb SiMuda Investasiku fasilitas tabungan khusus pelajar dan remaja usia 18 s/d 30 tahun dengan fitur asuransi. Bjb SiMuda Investasiku membantu anda mewujudkan impian anda dengan rutim berinvestasi di reka dana pasar uang. Selain dapat merencanakan untuk masa depan, anda juga akan mendapatkan fasilitas perlindungan jiwa berupa dimana premi asuransi untuk tahun pertama akan ditanggung oleh bank bjb, sedangkan bahwa untuk tahun kedua dan selanjutnya akan menjadi tanggung jawab pelanggan.

13. Bjb Deposito

Bjb Deposito salah satu penempatan dana yang memiliki suku bunga yang kompetitif menjadikan investasi lebih cepat berkembang selain itu memiliki aturan minimal penempatan Rp 2.500.000,- tidak ada batasan kelipatan dengan jangka waktu 1,3,6,12, dan 24 bulan. Fasilitas bjb deposito memiliki bunga masuk pokok dan fasilitas ARO (*Automatic Rollover*). Fasilitas ini diperuntukkan bagi kalangan perorangan maupun non perorangan.

14. Bjb Deposito Suka-suka

Simpanan berjangka yang fleksibel diperuntukkan bagi nasabah perorangan dengan mata uang rupiah yang dapat dicairkan

sewaktu-waktu tanpa dikenakan penalty. Suku bunga yang menarik memberukan keuntungan bagi investasi nasabah. Felksibilitas yang tinggi dengan pilihan jangka waktu yang dapat ditentukan sesuai dengan kebutuhan (1,3,6,12 bulan). Fasilitas yang digunakan *Automatic Roll Over* (ARO) yaitu perpanjangan deposito secara otomatis pada saat jatuh tempo. Terdapat pilihan untuk menginvestasikan kembali bunga deposito ke pokok deposito atau dipindahbukukan ke rekening Tabungan/Giro bank bjb.

15. Bjb Deposito Berjangka

Simpanan dalam bentuk rupiah dengan suku bunga menarik dan berbagai keunggulan sehingga investasi nasabah semakin menguntungkan. Flelsibilitas yang tinggi dengan pilihan slot waktu yang dapat ditentukan sesuai kebutuhan. Bjb Deposito Berjangka menggunakan Fasilitas *Automatic Roll Over* yang secara otomatis memperpanjang simpanan pada saat jatuh tempo. Terdapat pilihan untuk menginvestasikan kembali bunga deposito ke pokok deposito atau dipindahbukukan ke rekening tabungan/giro bank bjb. Ditunjukkan untuk nasabah perorangan dan non perorangan dengan minimal Rp 2.500.000,-

16. Bjb Giro

Rekening simpanan yang memberikan fasilitas *Cek/Bilyet/Payment Order* untuk membantu kelancaran kemudahan anda dalam melakukan transaksi keuangan.

17. Bjb Giro Valas

Fasilitas ini terdapat pilihan penempatan dalam mata uang USD, SGD, EUR, JPY, CNY, AUD dengan setoran awal USD 250, SGD 250, CNY 1.000, EUR 600, JPY 20.000, AUD 500.

18. Dana Pensiunan Lembaga Keuangan (DPLK) bank bjb

Dana Pensiun Lembaga Keuangan adalah dana pensiun oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan pensiun dengan iuran pasti untuk perorangan, wiraswasta. Bank bjb DPLK terbuka untuk masyarakat umum, individu dan kelompok serta pemberi kerja/perusahaan. Peserta Individu meliputi pekerja formal dan informal serta professional dari berbagai latar belakang dan profesi.

3.6.2 Produk Penyaluran Dana (Lending)

Produk penyaluran dana (*lending*) yang dimiliki oleh bank bjb:

1. Bjb Kredit Guna Bhakti

Pembiayaan yang diberikan oleh bank bjb dengan debitur yang berpenghasilan tetap dan gajinya disalurkan melalui bank bjb dan/atau tempat debitur kerja sudah mempunyai perjanjian dengan bank bjb dan sumber pengembaliannya berasal dari gaji yang digunakan. Dengan jangka waktu maksimal sampai 25 Tahun dengan maksimal plafond Rp 500.000.000 jika diatas plafond tersebut maka diwajibkannya menyertakan agunan. Jenis kreditur pada fasilitas ini CPNS, PNS, Anggota TNI/POLRI, Pegawai Tetap

Lembaga Negara dan Instansi Pemerintah Non PNS, Pegawai BUMN/BUMD, Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah, Anggota DPRD Provinsi/Kota/Kabupaten, Pegawai Perusahaan Swasta, Pegawai Yayasan/Unit Usaha Yayasan, Kepala Desa dan Perangkat yang gajinya telah atau belum disalurkan melalui bank.

2. Bjb KPR

Pembiayaan ini diberikan untuk pembelian kepemilikan properti/property usaha pembelian baru (primary) atau second. Fasilitas ini memiliki keunggulan bunga rendah, biaya murah, serta proses cepat dan mudah.

3. Bjb Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

Fasilitas kredit yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap yang akan memasuki usia pensiun dengan jangka waktu kredit dalam melintas usia pensiun. Jangka waktu yang diberikan maksimal sampai dengan 20 tahun dan maksimal plafond Rp 500.000.000,- fasilitas ini diberikan untuk PNS Pusat, PNS Daerah dan Anggota TNI/POLRI.

4. Bjb Kredit Purna Bhakti (KPB)

Kredit yang diberikan kepada calon debitur dengan sumber pengembaliannya berasal dari pensiunan bulanan dengan status pensiun sendiri atau pensiun janda//duda. Jangka waktu yang diberikan maksimal sampai 15 tahun dengan maksimal palfond Rp 500.000.000,- (tanpa agunan kredit).

5. Bjb Back to Back Loan

Bjb BTB kredit dapat diberikan dengan jaminan berupa agunan kas, dengan ketentuan apabila debitur melakukan wanprestasi maka agunan kas yang dijaminakan dapat dicairkan untuk melunasi seluruh kewajiban sebitur terhadap bank. debitur ini merupakan nasabah perorangan pemilik deposito, tabungan atau giro bank bjb dengan jangka waktu minimal 1 bulan dan palfond yaitu 95% dari agunan kas.

6. Bjb Kredit Usaha Bhakti (KUB)

Kredit Usaha bjb Bhakti adalah fasilitas kredit untuk tujuan produktif yang diberikan oleh bank bjb kepada nasabah yang memiliki usaha atau penghasilan lain, selain gaji debitur sebagai pegawai yang wajib disalurkan melalui bank bjb. Debitur adalah pegawai negeri sipil daerah dan pusat yang gajinya telah disalurkan melalui Bank yang telah memiliki min. 1 tahun dengan durasi maksimal 15 tahun plafon maksimal Rp 500.000.000.

7. Bjb Kredit Mikro Utama

Bjb Kredit Mikro Utama dengan sasaran Nasabah yang dapat memanfaatkan fasilitas Kredit Mikro Utama adalah pelaku komersial individu , kelompok perusahaan dan entitas komersial dari sektor ekonomi produktif yang termasuk dalam kategori usaha mikro seperti pengusaha kecil, pedagang, pengusaha, pengusaha produktif yang telah aktif menjalankan minimal 2 tahun. Tujuan pengajuan

kredit adalah untuk modal kerja dan investasi dengan batas minimal Rp 5.000.000 sampai dengan Rp 500.000.000. Durasi pinjaman minimal 12 bulan maksimal 60 bulan, tepatnya untuk plafon Rp 50.000.000,- maksimal durasi pinjaman 36 bulan.

8. Bjb KUR (Kredit Usaha Rakyat)

Sasaran bjb KUR adalah Pelaku Perorangan Mikro, Badan Usaha Skala Kecil dan Menengah. Mencakup semua sektor ekonomi produktif dengan jenis produksi, perdagangan dan jasa, dengan satu beroperasi selama minimal 6 bulan. Tujuan pengajuan kredit yaitu untuk Modal Kerja dan Investasi dengan besar plafond untuk Usaha Mikro minimal Rp1.000.000,- sampai dengan Rp25.000.000,- dan Usaha Kecil >Rp 25.000.000 sampai dengan Rp 500.000.000,- . Jangka waktu pinjaman untuk debitur baru maksimal 36 bulan untuk modal kerja dan maksimal 60 bulan untuk investasi. Selama ini perpanjangan, tambahan dan debitur paling lama 48 bulan untuk modal kerja dan paling lama 84 bulan untuk Investasi (khusus untuk Modal Kerja Pola Siklus jangka waktu maksimal 12 bulan).

9. Bjb Kredit Cinta Rakyat

Sasaran bjb Kredit Cinta Rakyat adalah pasar kredit kepada individu atau kepada dunia usaha termasuk koperasi yang masih memiliki potensi melalui kredit yaitu kepada pelaku usaha sektor produktif termasuk pertanian , tanaman pangan, peternakan, perikanan dan maritim. bisnis, kehutanan, perindustrian, perdagangan,

pertambahan rakyat dan sektor lainnya di mana perusahaan telah berdiri minimal 1 tahun untuk individu dan 2 tahun untuk perusahaan. Tujuan pengajuan kredit adalah untuk modal kerja dan investasi dengan batas maksimal untuk usaha mikro minimal Rp 1.000.000 sampai Rp 20.000.000, sedangkan untuk perusahaan > 20.000.000 Rp sampai Rp50.000.000. Jangka waktu pinjaman untuk modal kerja minimum 12 bulan dan maksimum 36 bulan, sedangkan untuk investasi minimum dan maksimum bulan 12 bulan.

10. Bjb KUKM

Sasaran bjb KUKM adalah pelaku usaha dan badan usaha sektor ekonomi produktif yang termasuk dalam kategori usaha kecil dan menengah seperti pengusaha kecil, pedagang, pengusaha, pengusaha yang telah aktif menjalankan usahanya selama minimal 3 tahun Tujuan pengajuan kredit adalah untuk modal kerja dan investasi dengan limit usaha kecil > Rp 500.000.000 Rp 5 miliar.

3.6.3 Layanan Jasa Bank Bjb

Bank bjb menyediakan produk layanan untuk dan memenuhi kebutuhan transaksi layanan bank kepada masyarakat, dengan dukungan sistem di seluruh jaringan kantor utama, dari cabang ke kantor di bawah cabang bank bjb jaringan kantor harus memfasilitasi dan komunitas terdekat layanan perbankan bjb. Layanan bank bjb dapat dilakukan nasabah terdiri dari berbagai fasilitas seperti:

1. Inkaso

Jasa yang diberikan bank bjb untuk penagihan warkat bank tertarik tanpa melalui proses kliring. Warkat yang digunakan yaitu Cek dan Bilyet Giro.

2. Transfer

Pengiriman uang/transfer adalah jenis layanan di mana bank penerbit menerima perintah dari satu atau publik untuk melakukan pengiriman uang sejumlah uang untuk kepentingan individu/perusahaan/pelanggan di tempat lain. Menurut jenis pembayaran/transfer:

Kliring/SKBNI yaitu jasa pengiriman uang/transfer antar bank dalam negeri yang jangka waktunya penerima dana sesuai dengan ketentuan kliring Bank Indonesia.

BI – RTGS, yang adalah layanan transfer antar bank berskala nasional dimana dana benar dapat diterima di bank tujuan dalam hitungan menit, karena transaksi selesai sebelum batas waktu.

3. *Western Union* bank bjb

Lembaga layanan transfer uang antar Negara berbasis teknologi. Menirim atau menerima uang hanya membutuhkan waktu yang singkat.

4. *Safe Deposit Box* (SDB)

Layanan penyewaan asset atau tempat surat berharga yang dirancang khusus dalam baja dan dalam brankas yang kuat, bongkar muat dan tahan untuk memberikan rasa aman kepada penggunaannya. Saat

membuat pilihan tempat yang tepat tentunya harus memilih tempat yang terpercaya.

5. Bjb E-Tax

Bank bjb, sebagai mitra pemerintah daerah provinsi Jawa Barat dan Banten, serta kota dan kabupaten wilayah Jawa Barat, DKI Jakarta, Batam dan Pekanbaru, terus berupaya meningkatkan pelayanan dan meluncurkan berbagai inovasi layanan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak maupun pajak daerah dan provinsi.

6. Bjb Samsat

Bayar pajak kendaraan kini semakin mudah dengan bank bjb, pembayaran melalui E-Samsat. Wajib Pajak mengunduh aplikasi SAMABARA melalui handphone dengan mengikuti petunjuk dan mendapatkan kode pembayaran. Wajib pajak dapat membayar melalui loket otomatis bank bjb atau kasir bank bjb, memperoleh bukti pembayaran dan mendatangi nasabah untuk mencetak e-SKKP dan e-SAH STNK.

BAB IV

HASIL STUDI DAN PEMBAHASAN MASALAH

4.1 Prosedur pengajuan KBP pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun

4.1.1 Hasil Studi Prosedur Pengajuan KBP

Prosedur Pengajuan adalah urutan kegiatan yang dilakukan calon debitur untuk memenuhi persyaratan pengajuan KBP yang sudah ditetapkan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun supaya menjamin nasabah dan bank dari kecurangan yang kemungkinan terjadi.

Kredit ini diberikan kepada calon debitur dengan kriteria pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya yang berasal dari pensiunan bulanan.

Fitur produk KPB adanya Maksimal Plafond Yaitu jika diatas Rp 500.000.000. wajib menyertakan agunan tambahan, jangka waktu kredit maksimal 15 tahun pensiun sendiri ataupun janda/duda, maksimal angsurannya yaitu Payroll : $RPC \text{ maks. } 70\% \times \text{Pensiun Bulanan}$, Persyaratan KPB Formulir Kredit, Asli SK Pensiun, Copy Kartu Pensiun, Pas Foto Suami Istri 3x4 2 Lembar, Surat Nikah, Kartu Keluarga dan Keterangan Kematian dan KTP. Jenis Pinjaman Bjb KPB Taspen G2B, KPB Asabri G2E dan KPB Dapen dan Lembaga keuangan lainnya G2G. Biaya Provisi 0.2% pa.

Dalam kredit pihak bank akan menganalisis dengan 5C, yaitu Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition. Dalam KBP ini biasanya hanya dipakai beberapa saja karena dana pensiunan ini sudah otomatis masuk ke bank.

Berikut analisis data yang diperoleh dari hasil studi proses pengajuan KBP:

Analisis dokumen dilakukan untuk menjelaskan dokumen yang diperlukan dan untuk sistem informasi permohonan KPB, analisisnya sebagai berikut:

- Nama Dokumen :Dijelaskannya nama dokumen tersebut.
- Sumber Dokumen :Sumber ini adalah dokumen ini beraasal dari mana.
- Fungsi Dokumen :Dijelaskan fungsi/kegunaan dari dokumen tersebut.
- Distribusi Dokumen :Dijelaskan alur dokumen ini akan kemana.
- Jumlah Rangkap Dokumen:Jumlah salinan yang diperlukan.
- Bentuk Dokumen :Dokumen yang diperlukan dalam bentuk seperti apa.

Berikut penjelasan dokumen dokumen yang diperlukan.

1. Nama Dokumen : Formulir persetujuan kredit
- Sumber Dokumen : Customer services kredit
- Fungsi Dokumen : Sebagai syarat pengajuan kredit

- Distribusi Dokumen : Untuk diberikan kepada analisa kredit
- Jumlah Rangkap Dokumen : 1 (satu)
- Bentuk Dokumen : 1 Lembar kertas formulir isian
2. Nama Dokumen : Syarat-syarat
- Sumber Dokumen : Berasal dari calon debitur
- Fungsi Dokumen : Sebagai syarat pengajuan kredit
- Distribusi Dokumen : Untuk diberikan kepada analisa kredit
- Jumlah Rangkap Dokumen : 1 (satu)
- Bentuk Dokumen : hardfile
3. Nama Dokumen : Surat keputusan KPB
- Sumber Dokumen : Analisa kredit
- Fungsi Dokumen : Sebagai bukti persetujuan kredit
- Distribusi Dokumen : Untuk diberikan kepada pimpinan dan calon debitur
- Jumlah Rangkap Dokumen : 1 (satu)
- Bentuk Dokumen : Laporan/Hardfile
4. Nama Dokumen : Hasil analisa
- Sumber Dokumen : Analisa
- Fungsi Dokumen : Untuk diberikan kepada administrasi kredit
- Distribusi Dokumen : Untuk dianalisis kelayakannya

- Jumlah Rangkap Dokumen : 1 (satu)
- Bentuk Dokumen : Laporan/Hardfile
5. Nama Dokumen : Surat persetujuan permohonan kredit (SP3K)
- Sumber Dokumen : Analisa
- Fungsi Dokumen : Sebagai bukti persetujuan kredit
- Distribusi Dokumen : Untuk diberikan kepada kepala pimpinan dan administrasi kredit
- Jumlah Rangkap Dokumen : 2 (dua)
- Bentuk Dokumen : Laporan/Hardfile
6. Nama Dokumen : Kuitansi kredit
- Sumber Dokumen : Administrasi kredit
- Fungsi Dokumen : Bukti pemberian uang
- Distribusi Dokumen : Untuk diberikan kepada nasabah
- Jumlah Rangkap Dokumen : 2 (dua)
- Bentuk Dokumen : kuitansi
7. Nama Dokumen : Surat perjanjian kredit
- Sumber Dokumen : Administrasi Kredit
- Fungsi Dokumen : Sebagai bukti adanya transaksi kredit
- Distribusi Dokumen : Untuk diberikan kepada nasabah
- Jumlah Rangkap Dokumen : 2 (dua)
- Bentuk Dokumen : Dokumen/Hardfile

8. Nama Dokumen	: Tabel angsuran kredit
Sumber Dokumen	: Administrasi kredit
Fungsi Dokumen	: Untuk mengetahui pembayaran angsuran kredit
Distribusi Dokumen	: Untuk diberikan kepada debitur
Jumlah Rangkap Dokumen	: 2 (dua)
Bentuk Dokumen	: Laporan/Hardfile

4.1.2 Pembahasan Masalah Prosedur Pengajuan KPB

Prosedur pengajuan KPB pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun sebagai berikut:

1. Melakukan pengisian formulir pengajuan KPB

Melakukan pengisian formulir ini adalah langkah awal calon debitur untuk mendapatkan KBP di bank bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun, formulir ini berisikan data pribadi calon debitur. Selain mengisi formulir bagi beberapa calon debitur yang belum pernah mengajukan kredit bisa melakukan konsultasi terlebih dahulu kepada AO di bank tersebut.

2. Melengkapi persyaratan

Setelah pengisian formulir calon debitur diharapkan untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk proses pengajuan kredit, persyaratan yang dibutuhkan yaitu Formulir Kredit, Asli SK

Pensiun, Copy Kartu Pensiun, Pas Foto Suami Istri 3x4 2 Lembar, Surat Nikah, Kartu Keluarga dan Keterangan Kematian dan KTP.

3. Menyerahkan dokumen ke bank

Sesudah mendapatkan atau melengkapi persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan kredit calon debitur harap mendatangi kembali bank bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun untuk menyerahkan persyaratan yang sudah disiapkan untuk proses pemberkasan dan pengimputan data.

4. Konfirmasi data atau dokumen

Setelah bank mendapatkan persyaratan yang sudah diberikan oleh debitur bank melakukan konfirmasi dengan debitur apakah data tersebut sudah benar dan sesuai dengan surat-surat asli yang ada pada debitur.

5. Analisa kelayakan kredit

Jika data yang didapatkan sudah sesuai dengan surat-surat yang asli bank melakukan analisa kelayakan kredit apakah orang tersebut pantas untuk mendapatkan kredit yang diajukan, apakah orang tersebut tidak pernah mengalami kredit macet dan sebagainya, cara menilainya yaitu dengan kriteria 5C, Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition.

6. Analisa keuangan

Setelah dilakukannya analisa kelayakan kredit maka bank akan melakukan analisa keuangan yaitu dengan meninjau *liquidity*,

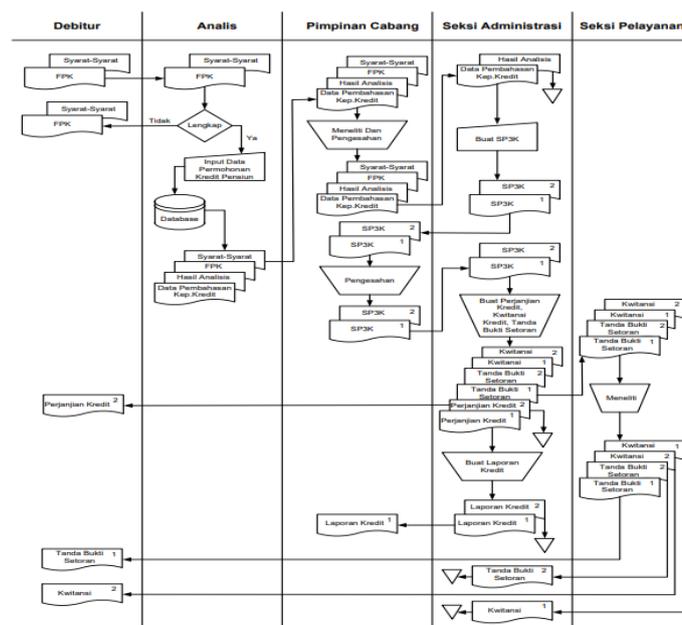
leverage ratio, activity ratio dan profitability ratio.

7. Persetujuan kredit

Setelah beberapa analisis yang sudah dilakukan oleh bank diakhir ada yang namanya persetujuan kredit dimana jika kredit yang diajukan itu di tolak maka pihak bank akan menginformasikan hal tersebut kepada calon debitur tetapi jika kredit yang diajukan disetujui maka debitur tersebut akan di panggil ke kantor untuk melakukan tanda tangan pada dokumen permohonan dan beberapa dokumen lainnya, untuk dana yang akan didapatkan akan di transfer ke rekening debitur.

Adapun Flow Map yang menggambarkan proses Kredit.

Flow Map ini berfungsi untuk mengetahui alur dokumen dan proses yang dilakukan.



Gambar 4.1
Flow Map Pengajuan Kredit
 Sumber : bank bjb kcp Arjawinangun

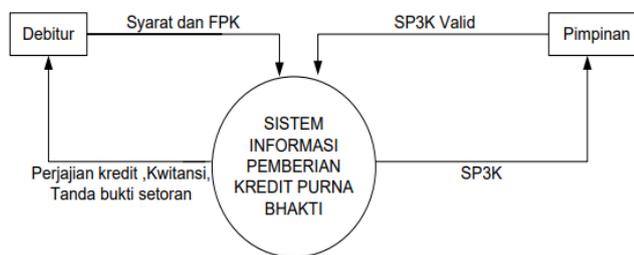
Ket :

FPK : Formulir Pemberian Kredit

SP3K : Surat Persetujuan Pemberian Kredit

4.1.3 Diagram Konteks

Dalam diagram konteks ini adalah gambaran secara garis besar dalam alur pengajuan kredit.

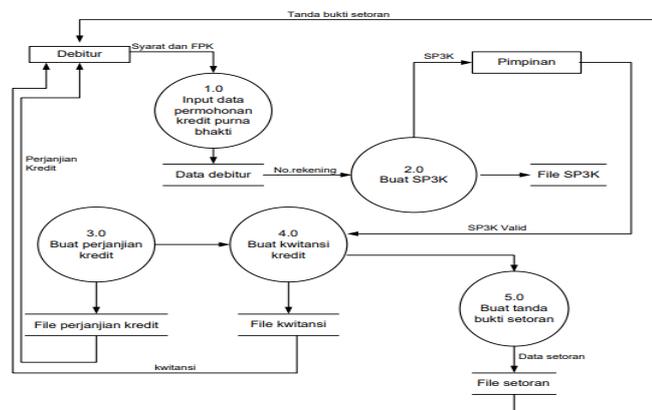


Gambar 4.2
Diagram Konteks

Sumber : bank bjb kcp Arjawinangun

4.1.4 Data Flow Diagram

Data Flow alat yang digunakan bank untuk metodologi pengembangan sistem. Data ini digunakan untuk menggambarkan alur data dalam sistem dengan struktur yang jelas.



Gambar 4.3
Data Flow Diagram

Sumber : bank bjb kcp Arjawinangun

Berikut merupakan penjelasan dari aliran-aliran yang terdapat pada data flow diagram:

1. Nama arus data : Syarat dan FPK
Alias : -
Aliran : Entis debitur dan FPK
Atribut : No_Identitas, Nama, Jenis_Pensiun, Nomor_Pensiun, Gaji, Tambahan_Penghasilan.
2. Nama arus data : Data Nasabah
Alias : -
Aliran : Proses 1.0 ke File Nasabah
Atribut : No_Rekening, No.Identitas, Alamat, Nama, Nama_Instance, No_Telp, Status, Tgl_Lahir, Tempat_Lahir, Jumlah_Anak, Jenis_Kelamin.
3. Nama arus data : Data Permohonan
Alias : -
Aliran : Proses 1.0 ke file Data Permohonan, File Data Permohonan ke Proses 4.0, File Data Permohonan ke Proses 2.0, File Data Permohonan ke Proses 6.0, File Data Permohonan ke Proses 5.0, File Data Permohonan ke Proses 3.0.
Atribut : No_PK, No_Rekening, No_SK, No_Karip, Nama, Plafond, Tgl_Permohonan, Bunga, Saldo_Pokok, Jangka_Awal_Angsuran.

4. Nama arus data : SP3K
- Alias : -
- Aliran : Proses 2.0 ke Entitas Pimpinan
- Atribut :No_Rekening, No_PK, Nama, No_SK,
No_Karip.
5. Nama arus data : Kuitansi
- Alias : -
- Aliran : Proses 4.0 ke File Kuitansi
- Atribut : No_PK, No_Rekening, Nama, Alamat,
Bunga, Angsuran, Tgl_Lahir.
6. Nama arus data : Perjanjian Kredit
- Alias : -
- Aliran : Proses 3.0 ke File Perjanjian Kredit
- Atribut : NIP, No_SK, No_Karip, Nama, Pekerjaan,
Tgl_Lahir, Tempat_Lahir, Alamat, Gaji, Plafond, Angsuran,
Asuransi, Provisi_Kredit.
7. Nama arus data : Tanda Bukti Setoran
- Alias : -
- Aliran : Proses 5.0 ke File Tanda Bukti Setoran,
File Tanda Bukti Setoran ke Entitas Deitur.
- Atribut : Nama, Plafond, Bunga, Jangka_Waktu, Tgl
8. Nama arus data : Laporan Kredit
- Alias : -

Aliran : Proses 6.0 Fila Laporan, File Laporan ke Entitas.

Atribut : No_Rekening, No_PK, No_SK, No_Karip, Plafond, Jangka_Waktu, Bunga, Angsuran, Total_Kredit, Uang_Bersih.

4.2 Strategi Pemasaran dalam Peningkatan Nasabah KPB pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pemabantu Arjawinangun

strategi pemasaran adalah upaya untuk memasarkan suatu barang atau jasa, dengan menggunakan rencana model dan taktik untuk meningkatkan penjualan. Pengertian strategi pemasaran juga dapat diibaratkan sebagai suatu rangkaian usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka mencapai tujuan.

4.2.1 Hasil Studi Strategi Pemasaran KPB

Pemasaran adalah serangkaian solusi yang sangat relevan untuk menawarkan kesempatan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka dan mencapai tujuan mereka, tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan nasabah saja melainkan untuk kepentingan bank itu sendiri. Ada 7p aspek pemasaran.

4.2.2. Hasil Pembahasan Strategi Pemasaran KPB

Dalam melaksanakan pemasaran Bank bjb KCP Arjawinangun menggunakan 7p yaitu:

1. *Product* (Produk)

KPB adalah kredit yang diberikan kepada calon debitur dengan kriteria pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulanannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya yang berasal dari pensiunan bulanan.

2. *Price* (Harga)

Untuk harga pada KPB ini yaitu adanya biaya provisi yang ditentukan oleh pihak bank yaitu hanya sebesar 0.2% pa, dimana biaya provisi ini cukup terjangkau.

3. *Place* (Tempat)

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun terletak di Jl. By Pass Arjawinangun, Kebonturi, Arjawinangun, Cirebon 45162, memiliki letak yang strategis karena dekat dengan Rumah sakit Arjawinangun, dekat pasar Arjawinangun, dekat dengan beberapa instansi lainnya dan mudah diakses oleh kendaraan baik pribadi dan juga kendaraan umum.

4. *Promotion* (Promosi)

Promosi KPB dilakukan dengan mendatangi instansi seperti sekolah-sekolah sekitar kantor bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun dan melakukan promosi dengan mensosialisasikan langsung dengan pns yang sengaja dikumpulkan disuatu tempat dengan dibantu oleh aparat desa setempat. Dan beberapa hal lainnya seperti:

1) Periklanan (*Advertising*)

Iklan merupakan salah satu sarana yang digunakan oleh bank bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun untuk memperkenalkan produk dan menghasilkan pelanggan yang potensial. Kegiatan periklanan yang dilakukan oleh bank bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun dalam rangka promosi KPB adalah sebagai berikut:

A. Brosur

Salah satu kegiatan periklanan yang dilakuakn oleh kantor cabang pembantu Arjawinangun adalah dengan menggunakan brosur. Brosur Kredit yang berisi harga-harga yang bisa didapatkan oleh nasabah yang akan mengajukan kredit mulai dari syarat dan ketentuan hingga produk itu sendiri. Penjelasan tentang syarat dan ketentuan pada sitilah penandatanganan kemudian, brosur dibuat dengan konsep semenarik mungkin. Brosur setiap hari ditempatkan di meja layanan pelanggan dengan tujuan untuk menarik perhatian pelanggan sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengambil dan membaca sambil menunggu dalam antrean.

B. Social Media

Selain brosur, media lain yang digunakan bank untuk kegiatan periklanannya adalah jejaring sosial. Di masa pandemic kemarin, media sosial menjadi salah satu alternated bagi

produknya, salah satunya adalah tabungan berjangka. Dengan demikian, nasabah akan selalu mengetahui informasi terbaru mengenai produk atau layanan dari bank bjb, meskipun tidak berhubungan langsung dengan bank tersebut.

2) Sales Promosi

Bank bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun menggunakan promosi dengan penjualan dalam memasarkan produk kredit dengan adanya hadiah menarik untuk menarik nasabah mengajukan kredit.

3) Publisitas

Publisitas yaitu kegiatan promosi untuk menarik nasabah melalui kegiatan pameran, kegiatan bakti sosial di panti asuhan dll. Kegiatan publisitas di bank bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun terdiri dari merayakan hari pelanggan nasional dengan memberikan bingkisan kepada nasabah saat hari tersebut sekaligus adanya brosur yang dilampirkan di bingkisan tersebut. Kegiatan perayaan tersebut memiliki efek positif untuk bank yaitu meningkatkan pamor bank di mata para nasabah sekaligus dapat mempromosikan produknya.

4) Penjualan Pribadi

Penjualan pribadi dalam dunia perbankan dilakukan secara menyeluruh oleh pegawai bank mulai dari satpam hingga pejabat

bank. secara khusus *personal selling* dilakukan oleh *customer service* bank yang bersangkutan.

5. *People* (Orang)

Orang dapat diartikan sebagai sebuah tim yang menghubungkan produk kredit. Sikap yang santun dan ramah, tampilan yang rapih serta cara penyampaian yang jelas dan informative sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu kegiatan pemasaran. Orang yang berperan dalam memasarkan produk kredit adalah AO (*Account Officer*) kredit. Dalam hal bertanggung jawab kredit AO juga termasuk orang yang dapat bertanggung jawab atas berkas dan sebagainya.

6. *Prosess* (Proses)

Proses adalah hal terpenting dalam bauran pemasaran, karena melalui proses, mereka dapat langsung merasakan kualitas layanan yang sebenarnya. Proses tersebut juga membawa risiko yang signifikan untuk para debitur. Jika proses berjalan dengan baik, kepuasan dan loyalitas pelanggan akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

Bank bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun memberikan kemudahan untuk pada nasabahnya dalam proses penyampaian jasa contohnya mengadakan kunjungan langsung ke sekolah-sekolah untuk menawarkan produk KPB. Adapun syarat yang perlu dipenuhi oleh nasabahnya adalah:

1. KPB Formulir Kredit
2. Asli SK Pensiun
3. Copy Kartu Pensiun
4. Pas Foto Suami Istri 3x4 2 Lembar
5. Surat Nikah
6. Kartu Keluarga
7. Keterangan Kematian
8. KTP

Maksimal plafond Rp 500.000.000,- diatas itu wajib menyertakan agunan tambahan, jangka waktu KPB ini maksimal 15 Tahun Pensiunan sendiri atau Pensiun janda/duda selain itu maksimal angsuran KPB yaitu Payroll: $RPC \text{ maks. } 70\% \times \text{Pensiun Bulanan}$ dan biaya provisi dari KPB ini yaitu 0.2% pa.

7. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Bukti fisik menjadi salah satu tolak ukur bank untuk proses promosi salah satunya yaitu menjadi suatu kepuasan pelanggan. Beberapa nasabah mungkin akan menilai secara detail dari sebuah produk maupun tempatnya. Di bank bjb kantor cabang pembantu ini memiliki tempat yang bersih, nyaman dan terjangkau yang bisa menjadi tolak ukur dan peningkatan nasabahnya.



Gambar 4.4
Seragam Karyawan Bank Bjb
Sumber : facebook.com/prazukyophotos



Gambar 4.5
Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun
Sumber : Bank BJB KCP Arjawinangun

4.2.3 Hasil Pemasaran

Hasil ini didapatkan setelah bank bjb kantor cabang pembantu arjawinangun melakukan pemasaran produk.

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai Negeri Sipil Daerah Kabupaten Cirebon

Kecamatan	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
Waled	15	0	15
Pasaleman	16	0	16
Ciledug	15	0	15
Pabuaran	10	2	12
Losari	13	2	15
Pabedilan	18	2	20
Babakan	13	2	15
Gebang	10	1	11
Karangsembung	12	2	14
Karangwareng	16	0	16
Lemahabang	14	1	15
Susukan Lebak	13	1	14
Sedong	10	4	14
Astanajapura	17	1	18
Pangenan	12	1	13

Mundu	12	3	15
Beber	10	4	14
Greged	9	2	11
Talun	12	4	16
Sumber	15	11	26
Dukupuntang	7	3	10
Palimanan	11	2	13
Plumbon	14	2	16
Depok	8	4	12
Weru	12	3	15
Plered	12	4	16
Tengahtani	12	3	15
Kedawung	7	3	10
Gunungjati	13	5	18
Kapetakan	15	1	16
Suranenggala	13	2	15
Klangenan	13	1	14
Jamblang	12	2	14
Arjawinangun	16	1	17
Panguragan	10	1	11
Ciwaringin	14	2	16
Gempol	11	3	14

Susukan	14	1	15
Gegesik	16	1	17
Kaliwedi	10	2	12
Jumlah	502	89	591
Sumber: Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Cirebon			

Sumber : cirebonkab.bps.go.id

Tabel 4.2
Jumlah Kredit di Bank bjb KCP Arjawinangun

NAMA KANTOR INDUK DAN PRODUK		1		2		Total
		Baki Debet	Noa	Baki Debet	Noa	Total
KCP ARJAWINANGUN	31/12/2019	170,164,030	1,444	221,498	2	170,385,529
	31/12/2020	170,091,099	1,549	1,627,363	13	171,718,462
	31/12/2021	185,427,880	1,744	563,818	6	185,991,689

Sumber Data: Bank BJB KCP Arjawinangun

Berdasarkan data tersebut terlihat jumlah dari Pegawai Negeri Sipil di daerah Kabupaten Cirebon sebanyak 502 orang dengan jumlah PNS di Kecamatan Arjawinangun sebanyak 17 orang yang di update terakhir pada tahun 2021. Melihat data yang diperoleh dari bank bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun 3 tahun terakhir yakni dari tahun 2019-2021 berada pada angka yang cukup jauh dari jumlah PNS yang ada di

kabupaten Cirebon. Yakni tahun 2019 sebanyak 170,164,030 pengajuan kredit pada bank bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun, 2020 sebanyak 170,091,099 dan tahun 2021 yaitu sebanyak 185,427,880 maka dari itu bisa dikatakan pemasaran pada bank bjb kantor cabang pembantu Arjawianangun berhasil karena mampu melebihi target pns yang ada di kabupaten Cirebon dan wilayah kantor cabang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Nasabah KPB pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pengajuan KBP pada Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun yaitu adanya persyaratan yang harus dipenuhi seperti KPB Formulir Kredit, Asli SK Pensiun, Copy Kartu Pensiun, Pas Foto Suami Istri 3x4 2 Lembar, Surat Nikah, Kartu Keluarga dan Keterangan Kematian dan KTP, dan adanya prosedur pengajuan yaitu melakukan pengisian formulir pengajuan KBP, melengkapi persyaratan, menyerahkan dokumen ke bank, konfirmasi data atau dokumen, analisa kelayakan kredit, analisa keuangan, dan persetujuan kredit.
2. Pada saat memasarkan produk Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun ini memiliki strategi pemasaran yaitu dengan 7p seperti *Product* (Produk KPB), *Price* (Harga Provisi Sebesar 0.2%), *Place* (Tempat PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun, Kebonturi, Arjawinangun, Cirebon 45162), *Promotion* (Promosi yang digunakan yaitu menggunakan periklanan seperti Brosur dan sosial media. Publisitas dan Penjualan Pribadi), *People* (Orang yang memasarkan adalah AO Kredit), *Prosess* (Proses yang dilakukan yaitu dengan sosialisasi langsung kepada sekolah-

sekolah terdekat dengan target para pegawai PNS tentunya dengan beberapa syarat yang harus dipenuhi), dan *Physical Evidence* (Bukti Fisik ini yaitu dengan pakaian yang rapih dan juga tempat kantor yang bersih dan nyaman).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi dan pembahasan, saran yang dapat penulis sampaikan sebagai masukan yang bermanfaat bagi pengembangan KBP untuk masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Strategi KBP yang dapat dilakukan oleh Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun supaya bisa meningkat terus, yaitu dengan cara mempunyai team khusus untuk melakukan sosialisasi KBP ini, sosialisasi ini tidak hanya dilakukan dalam kawasan wilayah kantor cabang saja melainkan bisa dilakukan di wilayah yang belum terjangkau oleh bank bjb. Selain team khusus Bank bjb ini harus menambah jadwal kegiatan sosialisasi baik melalui media sosial yang ada agar dapat memberikan informasi lebih dan mampu menarik nasabah.
2. Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun sebaiknya mengajukan anggaran untuk pembiayaan tambahan promosi agar iklan lebih menarik dan lebih luas penyebarannya serta dengan penambahan bingkisan/cinderamata khusus produk KBP agar lebih menarik perhatian masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Prasetio. (2019). *Manajemen Startegi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan Edisi 2*. Yogyakarta: Expert
- Astuti, Miguna dan Agni Rizkita Amanda. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Astuti, Miguna dan Nurhafifah Matondang. (2020). *Manajemen Pemasaran: UMKM Dan Digital Sosial Media*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yohyakarta: Deepublish
- Fuadi, Fatih. (2020). *Bank Dan Lembaga Keuangan Non Bank (Teori dan Aplikasi)*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Gozali, Achmad. (2021). *Teori dan Praktik Pemasaran Barang dan Jasa*, Jakarta: CV Rizky Aditya
- Laksana, Muhammad Fajar. 2019. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Depok: Khalifah Mediatama
- Musfar, Tengku Firli. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Saleh, Muhammad Yusuf dan Miah Said. 2019. *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makasar: CV Sah Media.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: ANDI
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan atas Undang-Undang RI No. 7 Th. 1992 tentang Perbankan
- Wardani & Aris Triyono. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi
- Zain, Irsyadi dan Y. Rahmat Akbar. (2020). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/> Hidup Sejahtera Saat Pensiun (Diakses 31 Oktober 2022)

Lampiran 1 Formulir Pengajuan Judul Tugas Akhir

**FORMULIR PENGAJUAN PENULISAN TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN**

NAMA : Yusro Salsabila
NPM : 800200037

KONSENTRASI :
konvensional

JUDUL TUGAS AKHIR YANG DIAJUKAN

Mekanisme proses pengajuan Kredit pada Bank
Bib Kantor Cabang pembantu Ajawinangun.

SARAN DAN MASUKAN DARI DOSEN MATA KULIAH KONSENTRASI

Perbaiki judulnya -

Tanda Tangan Dosen Konsentrasi

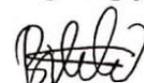
()

PEMBIMBING YANG DIUSULKAN KETUA PROGRAM STUDI

- 1.
- 2.

Bandung, 29 September 2022

Yang Mengajukan


(Yusro Salsabila)

Lampiran 2 SK Pembimbing Tugas Akhir



**SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) EKUITAS
NOMOR: 849/EKUITAS/SK/IX/2022**

TENTANG

**PENETAPAN PEMBIMBING PENYUSUNAN
DAN PENULISAN TUGAS AKHIR MAHASISWA STIE EKUITAS
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKUITAS,

- Menimbang** : a. Bahwa dalam proses penelitian ilmiah calon Sarjana Manajemen diperlukan pembimbing;
b. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas perlu diatur dan ditetapkan dalam Surat Keputusan (SK) Ketua.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah RI No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Mendikbud No. 12/D/0/1998 tentang Pemberian Status;
4. Keputusan Mendikbud No. 234/U/2000 tentang Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
5. Keputusan Mendiknas No. 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana, dan Pasca Sarjana di Perguruan Tinggi;
6. Surat Keputusan YKP PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten No. 4/SK/P/YKP-bjb/I/2019 tentang Statuta STIE EKUITAS;
7. Surat Keputusan YKP PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten No. 57/SK/P/YKP-bjb/IX/2022 tentang Penetapan dan Pengangkatan Ketua STIE EKUITAS.
- Memperhatikan** : Pengajuan Usulan Penelitian mahasiswa STIE EKUITAS sebagai syarat untuk penyelesaian Ujian Sarjana Manajemen STIE EKUITAS.

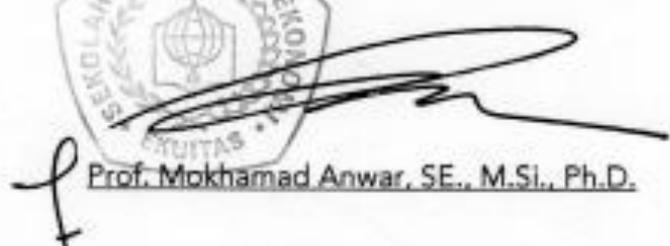
MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Ketua STIE EKUITAS Tentang Penetapan Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa STIE EKUITAS Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Tahun Akademik 2022/2023.
- Kesatu : Mengangkat dan Menetapkan nama-nama dosen yang tercantum pada kolom 4 dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Pembimbing dengan nama mahasiswa bimbingannya yang terdapat pada kolom 2.
- Kedua : Masa bimbingan Skripsi untuk setiap mahasiswa terhitung selama 4 (empat) bulan terhitung mulai berlakunya SK ini.
- Ketiga : Kepada para Dosen Pembimbing agar dapat melaksanakan tugas sebagaimana mestinya, sesuai pedoman.
- Keempat : Kepada para Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan Keuangan yang berlaku di STIE EKUITAS.
- Kelima : Surat Keputusan ini diberikan sejak tanggal ditetapkannya.
- Keenam : Petikan Surat Keputusan ini diberikan kepada para Pembimbing yang bertugas.
- Ketujuh : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam SK ini maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 03 Oktober 2022

Ketua




Prof. Mokhammad Anwar, SE., M.Si., Ph.D.

No	NIM / Nama Mahasiswa	Judul Tugas Akhir	Pembimbing
14	B00200059 WINDAET HAMIDAEI	Analisis Pertumbuhan Debitur Dalam Peningkatan Kredit Konsumer Selama Masa Covid-19 Pada Bank Bjb Cabang Suci Bandung	Rizki Maulina, S.E., M.M.
15	B00200010 SHERLY AMANDA PRADITA	Meningkatkan Mula Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (tabung) Pada Pt. Bank Jabar Banten Kep Ekuitas	Teguh Iwan Basuki, S.Kom, M.M.
16	B00200013 GINA AGUSTEN	Mekanisme Pembentukan Deposito Berjangka Sebagai Dana Pihak Ketiga Pada Bank Bjb Kantor Cabang Suci	Mery Maulina, SH, M. Hum, M.Kn
17	B00200014 DHEVI APRILIYANI	Prosedur Pemrosesan Kredit Usaha Rakyat (kur) Pada Pt Bank Tabungah Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Bandung	Asep Ghofir Ali, S.E., M.Ag
18	B00200095 NATASYA DWI SEPTIANY	Sistem Pengelolaan Dana Penjamin Lembaga Keuangan Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Citadara Bandung	Asep Ghofir Ali, S.E., M.Ag
19	B00200097 TAUFIK MAULIDHAN N	Peranan Deposito Sima-sima Dalam Peningkatan Sumber Dana Pihak Ketiga Pada Bank Bjb Kantor Cabang Tunas Sari	Asep Ghofir Ali, S.E., M.Ag
20	B00200054 SIRLEY ZULFA AEMBE	Analisis Implementasi Kualitas Pelayanan Service Excellen Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Garut	Asep Ghofir Ali, S.E., M.Ag
21	B00200043 MIRANTY APRILLANI	Pelaksanaan Garansi Bank Terhadap Pihak Pengguna Jasa Konstruksi Pada Kantor Cabang Bank Bjb Indramayu	Mery Maulina, SH, M. Hum, M.Kn
22	B00200037 YUSHO SALSABILA	Mekanisme Proses Pengajuan Kredit Perumahan Pada Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Ajiwiratnagar	Susmah Kurniadi, S.T., M.M.
23	B00200035 NURLAELA	Analisis Penerapan Qis Pada Bjb Digi Dalam Peningkatan Layanan Di Bank Bjb Cabang Pembantu Arjawanagar	Susmah Kurniadi, S.T., M.M.
24	B00200034 RISMA SETIAWATI NUR SHOLIHAH	Peran Petugas Administrasi Officer Dalam Rencap Penyortiran Kredit Pada Bank Bjb Cabang Pembantu Cijerah.	Dr. Yudi Wahyudin Sawandi, S.E., M.Si.
25	B00200015 DEKY HAKIM MUFARIQ	Strategi Pemasaran Produk Simpanan Tindakan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Arjapan	Teguh Iwan Basuki, S.Kom, M.M.
26	B00200022 CHENY PRIYANI	Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Kantor Cabang Buah Batu Bandung	Asep Ghofir Ali, S.E., M.Ag
27	B00200023 ALFASYANI NURHALIZA	Mekanisme Penilaian Kredit Pw Parus Bukti Pada Pt Bank Pembangunan Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Di Djujuran	Mery Maulina, SH, M. Hum, M.Kn
28	B00200024 KARISMA SULISTYANI	Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Prosedur Pelayanan Teller Bank	Gatot Iwan Kurniawan, SE., MBA., CBA., CSP., CMA.
29	B00200029 TIRA ROHAENI	Peran Account Officer Pada Pt Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Singsang Dago	Dr. Yudi Wahyudin Sawandi, S.E., M.Si.

Lampiran 3 Kartu Bimbingan Tugas Akhir

	BERITA ACARA PEMBIMBING SKRIPSI <i>Minutes of Meeting – Thesis Advisement</i> Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023	No Dok: F-A.4.03.07 Rev : 0 Hal : 1
---	--	---

NIM : B00200037
Student ID
 Nama : YUSRO SALSABILA
Name
 Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Study
 Judul Skripsi : Mekanisme proses pengajuan kredit pensiun pada Bank Bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun
Title of Thesis/Final Project

 Pembimbing 1 : Susinah Kuntadi, S.T., M.M.
Advisor 1
 Pembimbing 2 :
Advisor 2

PEMBIMBINGAN:

**) dalam mengisi kegiatan pembimbingan, mohon diisi hanya yang memiliki progress sesuai dengan target.*

Tanggal/ Pertemuan	Kegiatan Pembimbingan *)		Paraf/Validasi Pembimbing
1 <hr/> 17 Okt 2022	Topik Bahasan	bab 1 perbaiki latar belakang, harus ada data awal dan landasan hukum serta landasan teori	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
	Saran Perbaikan (KPI/Target)	perbaiki bab 1 perbaiki latar belakang, harus ada data awal dan landasan hukum serta landasan teori	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 1%	
2 <hr/> 24 Okt 2022	Topik Bahasan	bab 1	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
	Saran Perbaikan (KPI/Target)	perbaiki rumusan masalah dan tujuan	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 10%	



**BERITA ACARA PEMBIMBING
SKRIPSI**
Minutes of Meeting – Thesis Advisement

**Semester Ganjil
Tahun Akademik 2022/2023**

No Dok: F-A.4.03.07
Rev : 0
Hal : 2

Tanggal/ Pertemuan	Kegiatan Pembimbingan *)		Paraf/Validasi Pembimbing
3	Topik Bahasan	bab ii	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
08 Nov 2022	Saran Perbaikan (KPI/Target)	buku-buku harus yang terbaru dan perbaiki kutipan, untuk setiap teori minimal dari tiga buku	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 15%	
4	Topik Bahasan	bab ii	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
14 Nov 2022	Saran Perbaikan (KPI/Target)	perhatikan penulisan penomoran dan halaman serta rapihkan margin sesuai aturan, tambahkan teori	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 20%	
5	Topik Bahasan	bab iii	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
29 Nov 2022	Saran Perbaikan (KPI/Target)	perhatikan penulisan tabel, gambar dan gambar tidak boleh pisah halaman dengan judul dan sumber	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 30%	



**BERITA ACARA PEMBIMBING
SKRIPSI**
Minutes of Meeting – Thesis Advisement

**Semester Ganjil
Tahun Akademik 2022/2023**

No Dok: F-A.4.03.07
Rev : 0
Hal : 3

Tanggal/ Pertemuan	Kegiatan Pembimbingan *)		Paraf/Validasi Pembimbing
6	Topik Bahasan	bab iv	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
	Saran Perbaikan (KPI/Target)	point-point di bab 4 sesuaikan dengan tujuan di bab i	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 70%	
09 Des 2022	Topik Bahasan	bab iv	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
	Saran Perbaikan (KPI/Target)	harus di pisah antara hasil dan pembahasan	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 75%	
7	Topik Bahasan	bab v	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
	Saran Perbaikan (KPI/Target)	kesimpulan harus sama dengan tujuan jadi perbaiki dan saran berdasarkan kesimpulan, tidak boleh ada pointer dalam pointer	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 90%	
09 Des 2022	Topik Bahasan	bab v	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
	Saran Perbaikan (KPI/Target)	kesimpulan harus sama dengan tujuan jadi perbaiki dan saran berdasarkan kesimpulan, tidak boleh ada pointer dalam pointer	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 90%	
8	Topik Bahasan	bab v	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
	Saran Perbaikan (KPI/Target)	kesimpulan harus sama dengan tujuan jadi perbaiki dan saran berdasarkan kesimpulan, tidak boleh ada pointer dalam pointer	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 90%	
16 Jan 2023	Topik Bahasan	bab v	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
	Saran Perbaikan (KPI/Target)	kesimpulan harus sama dengan tujuan jadi perbaiki dan saran berdasarkan kesimpulan, tidak boleh ada pointer dalam pointer	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 90%	

	BERITA ACARA PEMBIMBING SKRIPSI <i>Minutes of Meeting – Thesis Advisement</i> Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023	No Dok: F-A.4.03.07 Rev : 0 Hal : 4
---	--	---

Tanggal/ Pertemuan	Kegiatan Pembimbingan *)		Paraf/Validasi Pembimbing
9	Topik Bahasan	abstrak, kata pengantar dan daftar isi perbaiki sesuai arahan	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
23 Jan 2023	Saran Perbaikan (KPI/Target)	abstrak, kata pengantar dan daftar isi perbaiki sesuai arahan	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 98%	
10	Topik Bahasan	acc sidang	Telah diperiksa dosen pembimbing 1
26 Jan 2023	Saran Perbaikan (KPI/Target)	acc sidang	
	Catatan Target (KPI):	Penyelesaian: 100%	

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul Mekanisme proses pengajuan kredit pensiun pada Bank Bjb kantor cabang pembantu Arjawinangun atas nama Sdr. YUSRO SALSABILA layak untuk disidangkan.

Bandung,

Pembimbing 1



NIDN : 0429057502
Nama : Susinah Kuntadi, S.T., M.M.

Pembimbing 2

NIDN :
Nama :

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup



Nama : Yusro Salsabila
Email : yusrosalsabila2809@gmail.com
Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 28 September 2002
Alamat Lengkap : Blok 03 Jl. Lapangan Bola Raket Rt 001 Rw 001 Desa Tegalgubug Lor Kecamatan Arjawinangun Kabupaten Cirebon
Jenis Kelamin : Wanita
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Status : Belum Menikah
No. telp : 083157135196

PENDIDIKAN

- 2008 – 2014 SDN 1 TEGALGUBUG
- 2014 – 2017 SMPN 1 ARJAWINANGUN
- 2017 – 2020 SMAN 1 SUSUKAN
- 2020 – SEKARANG SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKUITAS

PENGALAMAN ORGANISASI

- **SISPEKA – PECINTA ALAM**
SEKRETARIS
(2017 – 2020)

- **HIMPUNAN MAHASISWA PERBANKAN DAN KEUANGAN**
STAFF DIVISION OF ORGANIZATION
(2021 – 2022)
- **UNIT KEGIATAN MAHASISWA EKUITAS HARMONY CHOIR**
STAFF DIVISION OF MARKETING AND PUBLIC RELATION
(2021 – 2022)
- **UNIT KEGIATAN MAHASISWA EKUITAS PERS**
STAFF REDAKSI
(2021 – 2022)
- **BADAN EKSEKUTIF MAHASISWA STIE EKUITAS BANDUNG**
STAFF KEMENTRIAN SOSIAL DAN KESEJAHTERAAN
(2021 – 2022)

PELATIHAN

- **LATIHAN KEPEMIMPINAN MAHASISWA – 2021**
(STIE EKUITAS BANDUNG)
- 2022 – Praktik Kerja Lapangan di Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Arjawinangun
- 2023 – pendidikan TOEFL

