

ABSTRAK

Peranan Personal Selling Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Pada PT.Bank Bjb Kcp Simpang Dago

**SYIFA NURAI DA
1011161024**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa perbankan, khususnya terkait dengan Produk Perbankan berupa Tabungan. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis upaya meningkatkan jumlah nasabah melalui *personal selling* produk tabungan pada PT. Bank Bjb Kcp Simpang Dago. Metode penulisan yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu dengan cara studi lapangan yang terdiri dari observasi partisipan dan wawancara terstruktur serta data-data yang dikumpulkan dalam laporan tugas akhir ini yaitu data keuangan dan jumlah nasabah. Dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan, PT.Bank bjb Kcp Simpang Dago telah melakukan prosedur *personal selling* dalam melakukan promosi produk tabungan sesuai dengan peraturan yang ada PT.Bank bjb Kcp Simpang Dago dan telah menghasilkan keuntungan yang signifikan untuk kelangsungan usaha PT.Bank bjb Kcp Simpang Dago.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adanya peningkatan jumlah nasabah pada tiga tahun terakhir, tahun 2016 presentase keuntungan sebesar 13,71%, dengan jumlah nasabah sebanyak 63.113 orang. Dari jumlah data yang diperoleh ini, tabungan yang paling berperan aktif adalah jenis Tabungan Tandamata. Tahun 2017, presentase keuntungan sebesar 13,97%, dengan jumlah nasabah sebanyak 78.162 orang. Dari jumlah data yang diperoleh ini, tabungan yang paling berperan aktif adalah jenis Tabungan Tandamata. Tahun 2018, presentase keuntungan sebesar 15,46%, dengan jumlah nasabah sebanyak 78.216 orang. Dari jumlah data yang diperoleh ini, tabungan yang paling berperan aktif adalah jenis Tabungan Tandamata

Kata Kunci: Personal Selling, Tabungan

ABSTRACT

The Role Of Personal Selling In Creasing The Number Of Savings Customer At Pt.Bank Bjb Kcp Simpang Dago

**SYIFA NURAI DA
1011161024**

This research is motivated by the number of related to banking products in the form of savings. The purpose of this research is to find out, describe and analyze efforts to increase the number of customers through personal selling savings products at PT. Bank Bjb Kcp Simpang Dago the writing method used is descriptive method, namely by means of field studies consisting of participant observation and structured interviews and data collected in this final project report, namely financial data and the number of customers. In an effort to increase the number of savings customers, PT. Bank Bjb Kcp Simpang Dago has carried out personal selling procedures in promoting savings products in accordance with the regulations in PT. Bank Bjb Kcp Simpang Dago and has produced significant profit for the continuity of the business of PT. Bank Bjb Kcp Simpang Dago.

The result obtained from this study were an increase in the number of customers in the last three years, 2016 a percentage of profits of 13.71%, with the number of customers as many as 63.113 people. From the amount of data obtained, the most active saving account is the type of savings account. In 2017, the percentage of profits was 13,97% with a total of 78,162 customers. From the amount of data obtained, the most active saving account is the type of savings account. In 2018, the percentage of profits is 15.46%, with a total of 78.216 customers. From the amount of data obtained, the most active saving account is the type of savings account

Keyword : personal selling

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sesungguhnya segala puji hanya kepada Allah, kami memuji dan meminta pertolongan-Nya, kami juga berlindung kepada Allah dari kejahatan diri kami dan buruknya perbuatan kami. Hanya karena barokah, rahmat dan hidayah-Nya dan *allhamdulillahil'alam* atas segala nikmat yang terukur, kesempatan, serta kekuatan yang telah diberikan Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Peranan Personal Selling Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Bjb Kcp Simpang Dago”**. Tak lupa sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpah pada baginda Nabi Muhammad SAW, juga kepada keluarganya, sahabatnya, dan kita selaku umatnya.

Maksud dan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun atas bantuan dan dukungan serta nasihat yang berarti dari berbagai pihak, maka Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih, selama penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehubungan dengan itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang penulis sayangi atas dukungan, saran, semangat serta do'a dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dalam kesempatan ini juga penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Ibu R. Ariyanti Ratnawati, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan pengetahuan yang sangat berharga selama menyelesaikan penelitian ini dan kepada Ibu Anisah dan Bapak Anas Nasihin yang telah membesarkan, mendidik, membimbing penulis serta mendo'akan dan memberikan kasih sayang serta dorongan baik moril maupun materil yang tidak ternilai selama ini kepada penulis.

Ucapan terimakasih penulis kepada :

1. Bapak Dr. H Asep Effendi R, SE.,M.Si., PIA.,CfrA.,CRBC selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Dr. Ir. Didin Kusdian, MT selaku Wakil Rektor I Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Ibu Memi Sulaksmi, SE.,M.Si selaku Wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak Dr. Deni Nurdyana Hadimin, Drs.,MSi selaku Wakil Rektor III Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Bapak Bambang Susanto, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
6. Ibu R. Ariyanti Ratnawati, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
7. Bapak H.Rusmin Nuryadin, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
8. Ibu Mia Budiana., SAB., selaku Sekretaris Program Studi D3 Keuangan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
9. Bapak Haddan Dongoran, SE., M.Si., selaku Dosen Wali penulis selama

menempuh perkuliahan di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung..

10. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
11. Pihak Bank BJB Kcp Simpang Dago yang telah memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.
12. Kepada seluruh keluarga besar yang telah mendukung serta mendo'akan penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
13. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 yang turut memberikan bantuan, do'a semangat dan motivasi kepada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
14. Kepada neng rifa, listi, mey, ica, sindi, diah, putri, lisna, anit, novia, ira, pitri, arin, dan evhy yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir .
15. Kepada seluruh keluarga besar Himpunan Mahasiswa Manajemen (HMM) yang telah memotivasi penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
16. Semua pihak yang telah membantu penulisi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi semua pihak. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan yang membangun dari para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandung, Agustus 2019

Penulis

Syifa Nuraida

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Peninjauan	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Peninjauan.....	5
1.3.1 Tujuan Peninjauan	5
1.3.2 Manfaat Peninjauan	5
1.4 Lokasi dan Waktu Peninjauan.....	6
1.5 Subyek dan Obyek Peninjauan	6
1.6 Data dan Sumber	7
1.7 Teknik Pengumpulan Data.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Bank	9
2.1.1 Jenis-jenis Bank.....	9
2.2 Tabungan (<i>Saving Deposit</i>).....	13
2.2.1 Jenis-jenis tabungan	14
2.3 Strategi Produk Bank	16
2.3.1 Marketing Mix.....	16
2.4 Pemasaran	20
2.4.1 Konsep Inti Pemasaran.....	20
2.4.1.1Kebutuhan,Keinginan,dan permintaan	21
2.4.1.2Produk,Nilai,Biaya,dan Kepuasan.....	21
2.4.1.3 Pertukaran,Transaksi,dan Hubungan.....	21
2.4.1.4 Pasar,Pemasaran dan Pasar	22
2.5 Fungsi-fungsi Pemasaran	23
2.6 Strategi Pemasaran	23

2.6.1. Pengertian Strategi Pemasaran	23
2.6.2 Macam-Macam Strategi Pemasaran	25
2.7 Personal Selling.....	25
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
3.1 Hasil Penelitian	27
3.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	27
3.1.1.1 Sejarah Singkat Bank BJB.....	27
3.1.1.2 LOGO.....	29
3.1.1.3 Visi dan Misi Bank BJB	29
3.1.1.4 Nilai-nilai perusahaan.....	30
3.1.1.4.1 Etika Perusahaan bank bjb	30
3.1.1.5 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Simpang Dago.....	34
3.1.1.6 Uraian Tugas Bank BJB	34
3.1.1.7 Kegiatan Bank BJB	39
3.1.2 Data Kegiatan Personal Selling Tabungan Bank BJB Kcp Simpang Dago	42
3.1.3 Data Nasabah Tabungan Bank BJB Kcp Simpang Dago.....	44
3.2 Pembahasan.....	47
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.I Waktu Peninjauan.....	6
Tabel 3.1 Nilai Perusahaan.....	31
Tabel 3.2 Kegiatan <i>Personal Selling</i> Tahun 2016.....	42
Tabel 3.3 Kegiatan <i>Personal Selling</i> Tahun 2017.....	42
Tabel 3.4 Kegiatan <i>Personal Selling</i> Tahun 2018.....	43
Tabel 3.5 Nasabah Tabungan Tahun 2016.....	44
Tabel 3.6 Nasabah Tabungan Tahun 2017.....	45
Tabel 3.7 Nasabah Tabungan Tahun 2018.....	46
Tabel 3.8 Kegiatan <i>Personal Selling</i> Tahun 2016-2018.....	47
Tabel 3.9 Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan Tahun 2016-2018.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Pemasaran	20
Gambar 3.1 Logo Perusahaan	29
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BJB KCP.....	34