

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan kegiatan lembaga keuangan, bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Kegiatan pihak perbankan secara sederhana yaitu sebagai tempat melayani kebutuhan para nasabah. Hal ini sesuai dengan kegiatan utama suatu bank yaitu membeli uang dari masyarakat (menghimpun dana) melalui simpanan dan kemudian menjual uang yang diperoleh dari penghimpunan dana dengan cara (menyalurkan dana) kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit atau pinjaman. Dalam arti luas sebuah bank dapat dikatakan sebagai inti dari sebuah sektor keuangan yang kompleks sebagai perantara keuangan. Bank menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dalam bentuk giro, deposito, dan tabungan. Lembaga keuangan bank menyediakan berbagai jasa keuangan, bahkan dinegara maju bank sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali transaksi. Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara, karena jasa-jasanya merupakan sentral bagi efektifnya perekonomian. Bagi sebuah bank, tidaklah cukup hanya dengan memberikan jasa-jasa keuangan saja, tetapi yang terpenting adalah bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nasabah selalu

meningkat. Untuk itu bank berusaha mempertahankan nasabah yang sudah ada dan berusaha keras mencari calon nasabah. Oleh sebab itu promosi sangat perlu diperhatikan baik berupa pengenalan program yang sudah berjalan kepada nasabah, agar aktifitas bank berjalan dan semakin berkembang.

Dunia perbankan saat ini dihadapkan pada suatu kondisi persaingan yang sangat ketat, pesatnya pertumbuhan sektor perbankan memicu timbulnya persaingan yang ketat di industri perbankan. Bank berlomba-lomba untuk menampilkan mutu produk dan pelayanan yang baik serta teknologi yang berkembang. Salah satunya, pelaksanaan kredit yang diberikan oleh bank sangat berarti bagi masyarakat, kredit sebagai salah satu bentuk kegiatan usaha bank guna memberi manfaat yang sangat besar bagi semua masyarakat, sehingga tidak heran masyarakat cenderung menggunakan kredit untuk memenuhi kebutuhannya.

Di Indonesia banyak jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya, salah satunya bank milik pemerintah yaitu Bank Tabungan Negara (BTN). BTN berasal dari De Post Paar Bank yang kemudian menjadi Bank Tabungan Pos tahun 1950. Selanjutnya menjadi Bank Negara Indonesia unit V dan terakhir menjadi Bank Tabungan Negara dengan UU no. 22 Tahun 1968.

Bank Tabungan Negara memiliki beberapa cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya di kota Padang Sumatera Barat. Salah satu upaya yang telah ditempuh dan terus akan dijalankan oleh pemerintah, guna meningkatkan taraf hidup masyarakat golongan ekonomi menengah kebawah, khususnya di bidang perumahan dan pemukiman, adalah penyediaan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Saat

ini bank yang tetap konsisten dalam menjalankan misinya dalam menyalurkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) terhitung sejak tahun 1976 adalah PT. Bank Tabungan Negara (BTN). Bank Tabungan Negara (BTN) dikenal dengan KPR nya yang terbagi dua jenis, yaitu KPR subsidi dan KPR non subsidi. KPR subsidi adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun, KPR yang disediakan dan persyaratannya diatur oleh pemerintah bersama pihak bank. KPR subsidi umumnya di tujukan untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), sedangkan KPR non subsidi adalah KPR yang disediakan dan ketentuannya diatur oleh pihak bank yang diperuntukkan kepada seluruh masyarakat yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh bank penyedia KPR tersebut.

Yang menjadi nilai tambah dari Bank Tabungan Negara (BTN) kepada nasabah yaitu menggunakan KPR yaitu jangka waktu pelunasan KPR lebih lama. Pelunasan KPR yang lebih lama ataupun lebih panjang lebih menguntungkan dari pada jangka waktu yang singkat. Hal ini akan membuat cicilan pelunasan akan terasa lebih ringan dan tidak membebani. Jangka waktu kredit KPR di Indonesia biasanya paling lama mencapai 20 tahun, sedangkan BTN menyediakan jangka waktu pelunasan terpanjang yaitu sampai 25 tahun, Bank BTN menyediakan program KPR dengan bunga yang murah serta di subsidi oleh pemerintah, sehingga nasabah yang memiliki pendapatan rendah tidak terlalu terbebani dengan biaya cicilan KPR tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis menetapkan judul penelitian “Penerapan *Adding Value* untuk Peningkatan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan di bahas yaitu: Bagaimanapenerapan *Adding Value* untuk peningkatan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang ?

1.3 Tujuan Magang

Untuk mengetahui penerapan *Adding Value* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang untuk peningkatan nasabah.

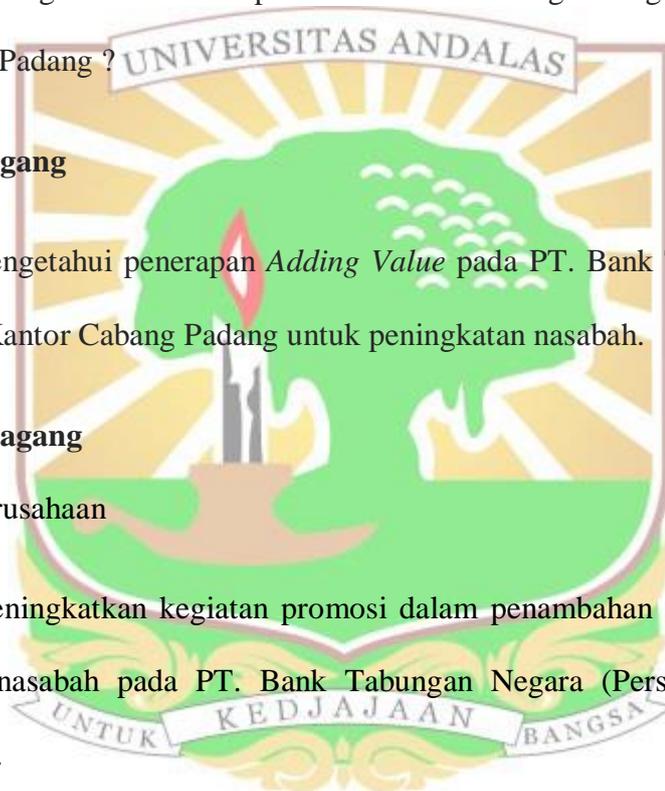
1.4 Manfaat Magang

a. Bagi Perusahaan

Untuk meningkatkan kegiatan promosi dalam penambahan nilai atau *Adding Value* kepada nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang.

b. Bagi Pembaca

Bagi pembaca diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi kepada pembaca dalam menambah ilmu agar para pembaca yang menjadi nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang mengetahui adanya *Adding Value* yang diterapkan pada KPR.



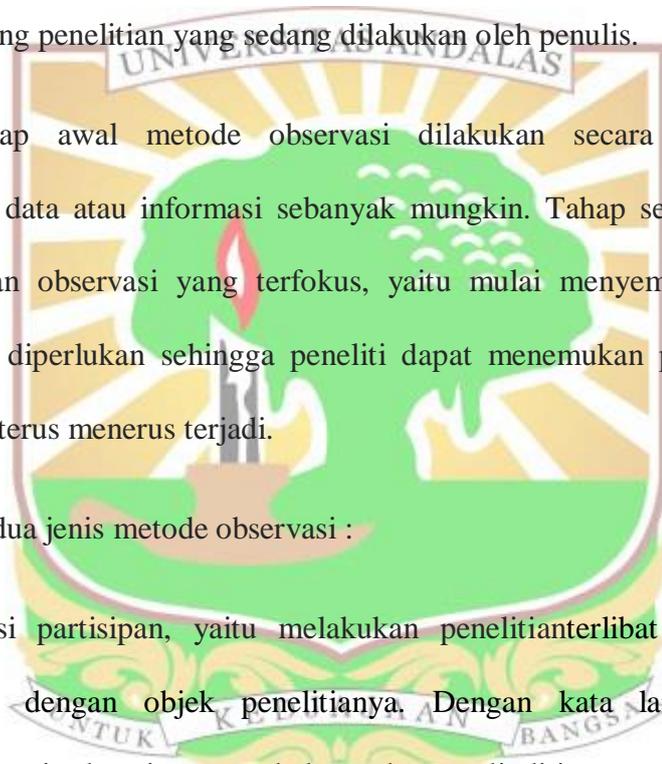
1.5 Metode Penelitian

Metode Observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung di lapangan. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi, melihat, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat kejadian. Metode Observasi bisa dikatakan kegiatan yang meliputi pencacatan secara sistematis kejadian- kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Pada tahap awal metode observasi dilakukan secara umum, penulis mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya penulis harus melakukan observasi yang terfokus, yaitu mulai menyempitkan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku hubungan yang terus menerus terjadi.

Terdapat dua jenis metode observasi :

- a. Observasi partisipan, yaitu melakukan penelitian terlibat langsung dalam interaksi dengan objek penelitiannya. Dengan kata lain, peneliti ikut berpartisipasi sebagai anggota kelompok yang diteliti.
- b. Observasi non partisipan, yaitu melakukan penelitian dengan cara tidak melibatkan dirinya dalam interaksi dengan objek penelitian.



1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan yang berhubungan tentang penerapan *Adding Value* untuk peningkatan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang.

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Magang dilaksanakan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang. Pelaksanaan magang dilakukan dari tanggal 18 Desember 2017 s/d 15 Februari 2018 (40 hari kerja).



1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, manfaat magang terdiri dari manfaat bagi perusahaan, metode penelitian, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang pengertian bauran pemasaran, promosi, bauran promosi, pemasaran jasa, perbankan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menjelaskan tentang bagaimana gambaran umum perusahaan mulai dari sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, slogan, struktur perusahaan, budaya kerja, dan nilai perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan data dan pembahasan tentang penerapan *Adding Value* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang untuk peningkatan nasabah.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

