

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pemasaran Jasa merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yang paling banyak mempertemukan kebutuhan dan keinginan konsumen. Selain perkembangan finansial yang pesat, promosi telah menjadi subjek yang semakin penting dalam perkembangan aktivitas perdagangan dalam sebuah perusahaan. Pemasaran jasa memainkan peranan yang sangat penting, tidak hanya bagi perusahaan swasta, tetapi juga bagi perusahaan milik negara. Hal ini dapat terjadi karena promosi adalah kunci utama dalam membangun hubungan yang kuat dengan pembeli dan menjamin pemenuhannya, yang pada akhirnya mendukung perkembangan dan kemenangan jangka panjang perusahaan. Dengan cara ini, Penerapan 7P di perbankan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan memperkuat posisi kompetitif bank di pasar.

Dalam industri perbankan, konsep 7P mencakup tujuh elemen penting dalam pemasaran yang membantu bank memberikan layanan terbaik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Elemen pertama, produk, mencakup berbagai layanan dan produk seperti rekening tabungan, deposito, pinjaman, kartu kredit, dan layanan investasi. Harga melibatkan biaya yang dikenakan untuk layanan, termasuk bunga pinjaman, biaya administrasi, dan biaya transaksi, serta suku bunga yang ditawarkan untuk produk simpanan. Tempat merujuk pada cara produk dan layanan bank disediakan kepada pelanggan, seperti melalui jaringan cabang bank, ATM, layanan

perbankan online, dan aplikasi mobile banking. Promosi mencakup berbagai aktivitas pemasaran yang dilakukan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, termasuk iklan, penawaran khusus, program loyalitas, dan kampanye pemasaran digital. Orang merujuk pada karyawan bank yang berinteraksi dengan pelanggan, di mana pelatihannya dan kompetensi staf sangat penting untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Proses merujuk pada prosedur dan sistem yang digunakan untuk memberikan layanan kepada pelanggan, termasuk bagaimana transaksi diproses, waktu penyelesaian layanan, dan efisiensi operasi perbankan. Terakhir, bukti fisik mencakup semua aspek yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti desain dan kenyamanan cabang bank, penampilan staf, serta materi promosi, termasuk antarmuka pengguna di aplikasi mobile banking.

Salah satu perusahaan yang bergerak di perbankan adalah Bank Nagari. Bank ini secara konsisten berupaya untuk meningkatkan jumlah permintaan layanan yang diterima dari para nasabahnya dengan tujuan mencapai visi dan misi perusahaan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan permintaan nasabah, Bank Nagari menawarkan berbagai macam layanan perbankan yang berkualitas tinggi. Beberapa layanan yang disediakan oleh Bank Nagari antara lain meliputi simpan pinjam, kredit, dan tabungan. Layanan-layanan ini dirancang untuk memberikan solusi finansial yang komprehensif kepada nasabah, sehingga mereka dapat merasakan manfaat maksimal dari produk dan layanan perbankan yang ditawarkan. Dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah, Bank Nagari terus berinovasi dan beradaptasi untuk memenuhi ekspektasi pasar yang semakin berkembang.

Penetapan harga yang dilakukan oleh manajemen Bank Nagari harus memperhitungkan tingkat suku bunga berdasarkan rata-rata suku bunga bank nasional, sambil disesuaikan dengan kemampuan finansial dan operasional bank itu sendiri. Selain itu, untuk mendukung kegiatan perbankan dan meningkatkan layanan kepada nasabah, Bank Nagari juga melakukan ekspansi dengan membuka kantor cabang di berbagai area yang telah ditentukan strategis. Pembukaan kantor cabang ini bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan perbankan, sehingga dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat di berbagai lokasi, sekaligus memperkuat kehadiran Bank Nagari di pasar perbankan nasional. Dengan demikian, kombinasi penetapan suku bunga yang kompetitif dan ekspansi jaringan kantor cabang diharapkan mampu meningkatkan daya saing dan kinerja Bank Nagari secara keseluruhan.

Penerapan 7P di perbankan untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan memperkuat posisi kompetitif bank di pasar. Berdasarkan hal diatas, maka penulis tertarik menambah lebih lanjut usulan Tugas Akhir yang berjudul **“Implementasi Bauran Pemasaran Jasa pada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Niaga Padang**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pilihan judul dan keterangan yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah yaitu: Bagaimana bauran pemasaran yang diterapkan Bank Nagari untuk terus meningkatkan jumlah nasabahnya?

3. Tujuan Kegiatan Magang

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan utama dari kegiatan magang ini adalah untuk menerapkan bauran pemasaran yang efektif guna meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan berbagai fasilitas tabungan yang ditawarkan oleh PT. Bank Nagari Padang. Implementasi bauran pemasaran tersebut akan menjadi landasan strategis dalam upaya mencapai pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah nasabah, sekaligus memperluas pangsa pasar bagi berbagai jenis produk tabungan yang tersedia. Dengan demikian, magang ini akan bertujuan untuk mengintegrasikan konsep dan teknik pemasaran yang relevan dengan kebutuhan dan preferensi pasar lokal, serta merancang strategi yang sesuai untuk menarik minat calon nasabah serta mempertahankan kepuasan nasabah yang sudah ada. Melalui upaya ini, diharapkan PT. Bank Nagari Padang dapat memperkuat posisinya di pasar dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan dalam bisnisnya.

4. Manfaat Kegiatan Magang

Adapun dari magang banyak hal yang bermanfaat didapat oleh penulis yaitu :

1.4.1 Bagi perusahaan

Pengalaman magang memberikan kontribusi yang berharga dalam menghadapi dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh suatu entitas, termasuk bank. Melalui magang, individu dapat memperoleh wawasan yang mendalam tentang proses dan praktik di dalam sebuah bank, yang kemudian dapat dijadikan sebagai bahan acuan yang berharga dalam menyelesaikan tantangan yang dihadapi oleh bank tersebut. Selain itu, hasil dari magang juga dapat menjadi pertimbangan penting dalam mengevaluasi kemajuan bank, karena magang dapat

memberikan sudut pandang yang segar dan wawasan yang baru terhadap proses operasional, kebijakan, dan strategi yang diimplementasikan oleh bank. Dengan demikian, pengalaman magang tidak hanya memberikan manfaat bagi individu yang mengikuti magang, tetapi juga dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan dan kemajuan bank secara keseluruhan.

1.4.2 Bagi akademis

Dengan memperoleh hasil dari praktek kerja lapangan, kita dapat memperdalam pemahaman kita tentang penerapan bauran pemasaran jasa di PT. Bank Nagari. Melalui pengalaman langsung di lapangan, kita dapat mengamati dan menganalisis bagaimana strategi pemasaran jasa diterapkan dalam konteks perbankan. Selain itu, hal ini juga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana PT. Bank Nagari memanfaatkan bauran pemasaran jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta menghadapi tantangan dalam industri perbankan yang terus berkembang.

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang perbankan, melalui penelitian lapangan ini, kita dapat menambahkan pengetahuan dan pemahaman yang lebih luas tentang praktik-praktik terbaik dalam pemasaran jasa di sektor perbankan. Informasi yang diperoleh dari praktek kerja lapangan ini dapat menjadi sumbangan berharga dalam mengembangkan teori dan praktik pemasaran jasa secara lebih baik dan efektif. Oleh karena itu, pengalaman lapangan ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan individu kita, tetapi juga bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan industri perbankan secara keseluruhan.

5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT. Bank Nagari cabang UNP yang beralamat di jalan Air Tawar, kota Padang, Sumatera Barat. Kegiatan magang ini akan dilakukan penulis sesuai kebijakan Universitas Andalas yaitu berlangsung selama 40 hari.

6. Metode Penelitian

1. Wawancara

Pengumpulan data informasi akan dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada pihak perusahaan untuk mengetahui informasi terhadap yang dilakukan oleh PT. Bank Nagari tersebut.

2. Observasi

Pengumpulan data melibatkan peneliti mengamati secara langsung alur kerja untuk mengumpulkan data proses yang dilakukan melalui pengamatan yang meliputi melihat mencatat kejadian selama kegiatan magang berlangsung.

7. Sistem penulisan

Pembahasan yang dilakukan dalam penulisan laporan kerja magang ini akan terdiri dari beberapa bab yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi definisi pemasaran, konsep, strategi, karakteristik jasa, konsep pelayanan dan bauran pemasaran jasa.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Mencakup sejarah perusahaan, visi misi, fungsi, dan struktur organisasi perusahaan

BAB IV : PEMBAHASAN

Membahas tentang bauran pemasaran jasa yang diterapkan oleh PT. Bank Nagari

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan yang dilakukan penulis

