

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Lembaga perbankan sangatlah berperan penting dalam perekonomian nasional. Dikatakan lembaga perbankan adalah lembaga kepercayaan. Kepercayaan ini dapat diperoleh dengan adanya kepastian hukum dalam pengaturan dan pengawasan bank. Kemudian untuk menjalankan aktifitasnya tersebut bank harus memiliki prinsip kehati-hatian. Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan *promes* atau yang dikenal sebagai *banknote*. Dalam persaingan yang tajam bank memiliki tujuan yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Sehubungan dengan hal tersebut bank harus memiliki dan menciptakan berbagai jasa dan produk yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Salah satu produk yang ditawarkan oleh bank adalah tabungan, dimana menawarkan kemudahan dan keamanan. Setiap lembaga perbankan pasti selalu memberikan penawaran yang menarik kepada para nasabahnya dengan cara tersendiri dan bermacam-macam. Antara lain dengan menawarkan fasilitas yang lebih baik dan pelayanan yang lebih memuaskan nasabahnya. Begitu juga dengan memberikan undian atau pun hadiah langsung

bagi pemakai produk atau jasa perbankan apalagi dengan adanya promosi besar-besaran yang dilakukan bank sehingga nasabah akan semakin tertarik, sehingga bank akan memberikan pelayanan, fasilitas dan kepuasan bagi para nasabahnya.

Bank sebagai lembaga keuangan yang menghasilkan jasa membutuhkan upaya untuk meningkatkan produknya, yaitu dengan cara promosi. Promosi adalah faktor yang dapat mempengaruhi pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Dalam melakukan promosi, bank memiliki beberapa sasaran yang hendak dicapai. Artinya sasaran bank terletak dari tujuan yang ingin dicapai seperti dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Bagi bank penggunaan strategi promosi dapat mengkomunikasikan produk bank kepada nasabah secara langsung maupun tidak langsung. Seperti keunggulan-keunggulan dari produk, dapat diketahui nasabah dan bisa membuat nasabah tertarik untuk mengambil keputusan dalam memilih produk tersebut.

Bank menggunakan promosi untuk memicu transaksi, sehingga nasabah mau memilih produk yang ditawarkan. Selain itu promosi juga merangsang suatu permintaan akan produk. Dengan promosi yang baik, diharapkan nasabah memilih produk dan mendorong nasabah untuk *loyal* terhadap produk tersebut.

Strategi promosi merupakan faktor penting dalam mewujudkan tujuan penjualan produk suatu bank. Agar nasabah bersedia membuka tabungan, nasabah terlebih dahulu harus mengetahui atau meneliti produk-produk yang ditawarkan oleh bank. Akan tetapi nasabah tidak akan melakukan hal tersebut jika kurang yakin terhadap produk yang ditawarkan. Disinilah perlu adanya promosi

yang terarah, karena diharapkan dapat memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya penjualan.

Salah satu Bank yang gencar mengadakan promosi adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi. Bentuk promosi yang ditawarkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berupa pemberian hadiah-hadiah yang menarik yaitu seperti program undian Untung Beliung BritAma. Promosi yang baik dan menarik inilah yang dapat menciptakan komunikasi antara pegawai jasa layanan konsumen (*customer service*) dengan para nasabah. Kemudian dengan adanya komunikasi tersebut diharapkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dapat memperoleh nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat mengetahui dan mempelajari bagaimana mekanisme operasional dan strategi promosi tabungan britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Maka penulis mengambil judul : **“MEKANISME OPERASIONAL DAN STRATEGI PROMOSI TABUNGAN *BRITAMA* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk KANTOR CABANG SOLO SLAMET RIYADI”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Mekanisme Operasional Tabungan BritAma pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi ?

2. Bagaimana Strategi Promosi Tabungan BritAma pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penyusunan dari Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui Mekanisme Operasional Tabungan BritAma pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi.
2. Untuk mengetahui Strategi Promosi Tabungan BritAma pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diharapkan akan memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
  - a. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai mekanisme operasional dan strategi promosi yang telah diterapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari mata kuliah yang sudah diberikan sebelumnya.
  - b. Menambah pengetahuan dalam proses penelitian data tentang ada tidaknya pengaruh antara strategi promosi BritAma yang diterapkan dengan keputusan nasabah dalam membuka tabungan di BRI Solo Slamet Riyadi.

2. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan masukan untuk mendukung pengembangan bagi pengelolaan jasa pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam menjawab setiap kebutuhan nasabah .
  - b. Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan di masa yang akan datang terkait dengan strategi promosi yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
3. Bagi Pihak Lain
  - a. Memberikan pengetahuan tambahan dan referensi bacaan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas bagi mahasiswa yang sedang menyusun Tugas Akhir.
  - b. Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang strategi promosi khususnya perusahaan perbankan.

## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Metode Penelitian**

#### **a. Penelitian Lapangan (Responden)**

Yaitu usaha memperoleh data yang dilakukan secara langsung ke objek penelitian dan penelitian lapangan dapat dilakukan dengan wawancara atau observasi. Penelitian Tugas Akhir ini mengambil lokasi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi.

b. Penelitian Kepustakaan (Standard)

Yaitu usaha memperoleh data melalui kepustakaan sebagai dasar pemikiran dan analisis teoritis dengan menggunakan beberapa *literature* yang berhubungan dengan materi pembahasan penelitian.

2. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu :

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang terpilih pada lokasi penelitian. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner dan wawancara kepada responden terpilih.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh melalui studi pustaka dengan mempelajari berbagai tulisan dari media cetak maupun media elektronik untuk mendukung penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung objek yang diteliti. Dalam hal ini penulis melakukan observasi terhadap objek penelitian disertai dengan karyawan perusahaan.

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang objek penelitian dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka dengan

responden. Tujuannya untuk memperoleh data yang dapat menjawab dan menjelaskan suatu permasalahan di dalam penelitian. Dengan melakukan tanya jawab kepada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi yang terkait dengan mekanisme operasional dan strategi promosi tabungan BritAma yang diterapkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi.