

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan data, penulis memperoleh Kesimpulan sebagai berikut :

1. Back Office

Pelaksanaan magang di back office Bank BJB memberikan pengalaman praktis yang komprehensif bagi mahasiswa melalui berbagai tugas dan tanggung jawab, termasuk pengolahan data nasabah dan transaksi dengan perangkat lunak perbankan, pengelolaan dokumen penting secara efisien, serta penyusunan laporan keuangan dan aktivitas. Selain itu, mahasiswa akan mengembangkan keterampilan teknis dengan pelatihan intensif dalam penggunaan perangkat lunak perbankan, spreadsheet, dan alat pengolahan data lainnya. Keterampilan administratif seperti penulisan laporan, manajemen email, dan organisasi akan diasah, bersama dengan keterampilan komunikasi efektif, baik lisan maupun tulisan. Program magang ini dirancang untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan dan pengalaman yang relevan, mempersiapkan mereka untuk berkontribusi secara signifikan dalam lingkungan perbankan profesional.

Individu di lingkungan perbankan menghadapi berbagai tantangan, seperti kesulitan memahami perangkat lunak perbankan yang dapat mengarah pada kesalahan data dan pengaruh terhadap akurasi laporan serta kepercayaan nasabah. Masalah pengaturan dan pencarian dokumen, serta ketidakmampuan memenuhi standar dokumentasi, menambah kompleksitas tugas. Penyusunan laporan sering terhambat oleh kurangnya keterampilan analisis data, sementara keterbatasan waktu dan latihan pada teknologi baru memperburuk tantangan teknis. Selain itu, keterampilan administratif dan komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman dan menghambat alur kerja.

2. Divisi Pemasaran

Promosi adalah segala macam bentuk komunikasi persuasi yang dirancang untuk menginformasikan pelanggan tentang produk atau jasa dan untuk memengaruhi mereka agar membeli barang atau jasa tersebut yang mencakup publisitas, penjualan perorangan dan periklanan. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk atau yang lebih dikenal masyarakat adalah Bank BJB juga melakukan promosi. Selain itu Bank bjb mempunyai pasarnya sendiri yaitu Bank BJB sangat dekat dan juga berhubungan langsung dengan Pemerintahan Daerah (Pemda) karena semua Gaji PNS Khususnya di Jawa Barat Itu biasanya melalui Bank bjb tetapi bukan hanya itu Bank bjb juga mempunyai produk – produk lain seperti Kredit UMKM dan lain sebagainya. Bank BJB KCP Wado Sumedang melakukan Promosi dengan cara terjun langsung ke instansi instansi pemerintahan daerah yang ada di kabupaten Sumedang seperti ke puskesmas Wado, Polsek Wado, Disduk Capil, Sekolah – sekolah maupun Universitas dan lain sebagainya. Bank BJB mempunyai pasarnya sendiri Bank BJB justru bersaingnya bukan dengan perusahaan Bank lain tetapi bersaing dengan Bank BJB lainnya terkhusus Bank BJB KCP Wado Sumedang Bersaing dengan Bank BJB lainnya yang ada di kabupaten Sumedang.

- 1) Dalam upaya memelihara loyalitas nasabah Bank BJB KCP Wado Sumedang berkaitan dengan pelaksanaan promosi yang dilakukan. Dengan memberikan perhatian ketika ada kegiatan atau mungkin ada hal yang tidak terduga. Contoh lainnya adalah seperti misalnya pimpinan instansi sedang sakit dari pihak Bank BJB KCP Wado Sumedang mengunjungi orang terkait yang sedang sakit selain itu juga memberikan hadiah kepada instansi ataupun nasabah prioritas yang terlihat sangat loyal kepada Bank BJB KCP Wado Sumedang.
- 2) Sering menghadapi berbagai masalah dalam pelaksanaan administrasi. Salah satu masalah utama adalah kesulitan dalam mengatur dan menyimpan dokumen dengan benar, yang sering kali mengakibatkan kesulitan dalam menemukan dokumen yang diperlukan. Selain itu, mereka juga mengalami tantangan dalam memastikan bahwa semua data yang diproses dan

dilaporkan akurat serta bebas dari kesalahan. Kekurangan keterampilan administratif dasar, seperti pengolahan spreadsheet, penulisan laporan, dan manajemen email, menjadi hambatan signifikan yang dapat mengganggu efisiensi dan efektivitas pekerjaan mereka. Keterbatasan ini memerlukan perhatian khusus untuk memastikan bahwa mahasiswa magang dapat menjalankan tugas-tugas administratif mereka dengan baik dan memperoleh pengalaman yang berharga selama masa magang mereka. Masalah yang dialami saat pelaksanaan promosi adalah kurangnya SDM yang ada ketika pelaksanaan promosi mengalami bentrok misalnya di satu hari ini ada undangan atau kunjungan untuk pelaksanaan promosi yang dilakukan Bank BJB KCP Wado Sumedang. Saat mengalami kekurangan SDM saat pelaksanaan mengalami bentrok dua acara maka dari pihak Bank BJB KCP Wado Sumedang meminta bantuan kepada Bank BJB kantor Cabang Sumedang saat pelaksanaan promosinya. Dan untuk mengatasi calon nasabah yang umurnya sudah lanjut dan sulit untuk memahami Bank BJB melakukan pendekatan lebih mendalam terhadap calon nasabah agar dapat menangkap apa yang ditawarkan.

- 3) Masalah yang ditemui saat upaya memelihara loyalitas nasabah yang dilakukan Bank BJB KCP Wado Sumedang adalah Ketika sebuah instansi pemerintahan daerah atau perorangan yang memiliki hubungan baik dengan Bank BJB KCP Wado Sumedang ketika ada nasabah yang meninggal dunia dari pihak Bank BJB mengikuti acara pemakaman nasabah yang meninggal sembari memberikan karangan bunga dan yang menjadi hambatan itu karena tugas dari pihak Bank BJB harus berfoto di rumah duka. selain itu yang menjadi hambatan saat upaya memelihara loyalitas nasabah yaitu Banyaknya kompetitor menyebabkan nasabah membandingkan dengan Bank BJB yang dimana Bank BJB adalah bank yang mereka percayai seakan – akan kenapa dari bank lain ada undian hadiah yang diberikan secara acak dengan saldo minimal 100 ribu tetapi di bank bjb tidak ada.

3.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang pelaksanaan promosi dalam upaya memelihara loyalitas nasabah di Bank BJB KCP Wado Sumedang. Saran yang akan diberikan penullis sebagai berikut:

1. Sebaiknya Bank BJB KCP Wado Sumedang lebih menjalin hubungan baik dengan nasabah untuk mempertahankan dan memelihara loyalitas nasabah agar tetap memelihara hubungan baik dengan nasabah maupun dinas – dinas terkait baik dinas yang sudah terjalin maupun yang belum terjalin.
2. Perlunya penyebaran informasi lebih detail sehingga calon debitur tidak ragu untuk mengajukan kredit.
3. Pihak bank dari kantor cabang maupun cabang pembantu sebaiknya mengadakan evaluasi mengenai permasalahan yang sering terjadi agar mendapat solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Sehingga dapat mengurangi hambatan-hambatan yang sering dihadapi dalam proses pemberian fasilitas kredit.
4. Sebaiknya komunikasi antara pihak bank dengan calon debitur harus dijalin dengan baik agar terhindar dari penyimpangan-penyimpangan yang dapat merugikan pihak bank maupun debitur.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulloh, Thamrin dan Francis Tantri. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo

Al fatta, Hanif. (2007). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi

Danang Soenyoto (2013) *Panduan Riset Sederhana Untuk Mengatasi Konsumen*, Yogyakarta : (CAPS ipusnas).

Fandy Tjiptono (2015) *Strategi Pemasaran Edisi 4*, Yogyakarta, Andi Offset.

Firdaus, Rahmat dan Maya Ariyanti. (2009). *Manajemen Perkreditan Bank Umum*, Bandung: Alfabeta

Ida nuraida, 2024. "Buku Pedoman Magang Industri D-III Manajemen Perusahaan". Universitas Katolik Parahyangan

Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo

Kasmir. (2014). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Grasido Persada.

Kotler dan Amstrong (2014) *Prinsip – prinsip Pemasaran Jilid 1*, Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga

Moh Nazir. (2013). *Metodologi Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia Soetjningsih dan Ranuh (2013) *Tumbuh Kembang Anak Edisi 2*, Jakarta : EGC.

www.bankbjb.co.id diakses tanggal 10 Januari 2024 pukul 13.00 WIB

www.idx.co.id diakses tanggal 10 Januari 2024 pukul 13.45 WIB

www.ojk.go.id diakses tanggal 10 Januari 2024 pukul 14.50 WIB

www.republikā.co.id diakses tanggal 10 Januari 2024 pukul 15.18 WIB