

**PERENCANAAN PROMOSI DAN UPAYA MEMELIHARA
LOYALITAS NASABAH PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, TBK.**



INTERSHIP REPORT

This report is made to fulfil the requirements of the
Diplome III Business Management Program

By

**Vira Saharani Awalia
NPM 5032101018**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
VOCATIONAL AND PROFESSIONAL PROGRAM
DIPLOME III BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM**

**Accredited based on the decree of BAN-PT
No. 2289/SK/BAN-PT/AK-ISK/Dipl-III/IV/2022**

BANDUNG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PROGRAM VOKASI DAN PROFESI
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**



**PERENCANAAN PROMOSI DAN UPAYA MEMELIHARA
LOYALITAS NASABAH PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, TBK.**

**Nama : Vira Saharani Awalia
NPM : 5032101018**

PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG INDUSTRI

Bandung, 05 Februari 2024

Ketua Program Vokasi Universitas Katolik Parahyangan,

Prof. Ir Wimpy Santosa, M.Eng., MSCE, Ph.D, IPU

Dosen Pembimbing

Ronny Trian Surbakti S.IP., MM., CHCM.

Pembimbing Perusahaan

Fitriyani Setyautami, S.E

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Vira Saharani Awalia
Tempat, tanggal lahir : Sumedang, 12 Juli 2022
Nomor Pokok Mahasiswa : 5032101018
Program Studi : DIII Manajemen Perusahaan UNPAR
Fakultas : Progran Vokasi dan Profesi
Jenis Naskah*) : Skripsi / Makalah / Artikel / Laporan Magang Industri

JUDUL

Perencanaan Promosi Dan Upaya Memelihara Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk.

Dengan,
Pembimbing : Ronny Trian Surbakti S.IP., MM., CHCM
Ko. Pembimbing :

SAYA NYATAKAN

Adalah benar karya tulis sendiri:

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya untkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 05 Februari 2024
Pembuat pernyataan : Vira Saharani Awalia



(Vira Saharani Awalia)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Bisnis yang didirikan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB KCP Wado Sumedang) melakukan promosi dan berusaha untuk menjaga kesetiaan pelanggan. Studi ini menggunakan metode studi kualitatif, yang melibatkan analisis dan interpretasi data tentang subjek penelitian. Secara historis, metode ini dimulai dengan pengamatan. Peneliti melakukan observasi atau wawancara dengan peserta, dokumentasi, dan peraturan untuk mengumpulkan data. Karena tidak menggunakan tes dan angket kerena, sumber data akan jauh dari Anda. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan metode promosi yang efektif untuk mempertahankan setia pelanggan kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (Bank BJB KCP Wado Sumedang). Tidak diragukan lagi, promosi yang dilakukan oleh Bank BJB KCP Wado Sumedang juga menghadapi beberapa tantangan, salah satunya adalah pelanggannya yang lebih tua. Bank BJB KCP Wado, menurut penulis, harus lebih dekat dengan kliennya dan melalui lembaga pemerintah daerah sebelumnya.

Kata Kunci: Loyalitas, Promosi, Bank

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan magang industri ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Selama penyusunan laporan ini, kami menghadapi berbagai kesulitan dan tantangan, baik yang berasal dari teknis maupun non-teknis. Namun, dengan usaha dan dukungan dari berbagai pihak, semua kesulitan tersebut dapat teratasi dengan baik.

Ucapan terima kasih yang tulus kami sampaikan kepada orang tua kami yang selalu memberikan dukungan, baik moral maupun material. Selanjutnya, kami ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung terkait dengan penyusunan laporan magang industri ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Ir Wimpy Santosa, M.Eng., MSCE, Ph.D, IPU, selaku Kepala Program Vokasi dan Profesi (PVP) Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Ronny Trian Surbakti S.IP.,MM, sebagai dosen pembimbing, penulis telah menerima bantuan, bimbingan, dan bimbingan terus menerus selama laporan praktik kerja ini.
3. Ibu Dr. Elvy Maria Manurung, S.E., Ak., M.T., selaku dosen wali penulis yang selalu mendukung, membimbing, dan mendorong penulis sepanjang menempuh pendidikan di Kampus DIII Manajemen Perusahaan.
4. Ibu Dr. Rr. Ida Nuraida, S.E., M.M, Bapak Dianta Hasri Natalius Barus S.T., MM, Ibu Lilian Danil, S.E., M.M, Ibu Nina Septina., S.P., M.M, Ibu Intan Megafany, S.E., M.M., Ibu Kurweni Ukar S.E., Ak., M.Kom., Bapak Novandy Adhitya, S.Pd., M.Pd., Bapak Dian Fordian, S.E., M.Si., Bapak Bimbim Maghriby, S.E., Ak., M.Ak., dan seluruh dosen yang sudah mengajari penulis selama perkuliahan di kampus DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Paul Alexander Maria Oni Murhadi, S.Si, Ibu Evy, S.kom, Bapak Fabianshaka, SE., Ibu Leoni Anastasi Guswanti Meiliala, A.Md, yang telah membantu administrasi Tata Usaha DIII Manajemen Perusahaan selama

kuliah sampai menyelesaikan tugas akhir.

6. Keluarga besar PT Bank Jabar Banten KCP Wado Sumedang, yang menerima, membantu dan mendorong penulis selama pelaksanaan Pratik Kerja.
7. Kawan-kawan Jurusan D3 Manajemen Perusahaan 2021 yang berjuang untuk menyusun tugas akhir.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan laporan ini di masa yang akan datang. Meskipun demikian, kami berharap hasil dari laporan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya.

Bandung, 05 Februari 2024
Penulis,

Vira Saharani Awalia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Tempat dan Waktu Magang Industri	1
1.2 Tujuan Magang Industri	1
1.3 Profil Tempat Magang Industri	1
1.3.1 Sejarah Bank BJB	1
1.3.2 Visi Bank BJB	3
1.3.3 Misi Bank BJB	3
1.3.4 Logo Bank BJB	3
1.3.5 Budaya Perusahaan	4
1.3.6 Promosi Bank BJB melalui Media Sosial	6
1.3.7 Struktur Organisasi	7
1.3.8 <i>Job Description</i>	8
BAB II PEMBAHASAN KEGIATAN MAGANG INDUSTRI	14
2.1 Uraian Pekerjaan (<i>Job Description</i>)	14
2.2 Prosedur Pelaksanaan Magang Industri	14
2.3 Jadwal Pelaksanaan Magang Industri	16
2.4 Pelaksanaan Magang Industri	17
2.5 Masalah dalam Magang Industri	20
2.5.1 Masalah yang muncul dalam pelaksanaan Administrasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk, (Bank BJB KCP Wado Sumedang	20

2.5.2	Masalah yang muncul dalam pelaksanaan promosi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk, (Bank BJB KCP Wado Sumedang	21
2.5.3	Masalah yang muncul dalam upaya memelihara loyalitas nasabah promosi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk, (Bank BJB KCP Wado Sumedang	21
BAB III PENUTUP		23
3.1	Kesimpulan	23
3.2	Saran	26
DAFTAR PUSTAKA		27
LAMPIRAN-LAMPIRAN		22
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		22

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Jadwal Pelaksanaan Magang Industri

16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Bank BJB	3
Gambar 1.2 <i>Statement budaya perusahaan</i>	4
Gambar 1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB KCP Wado Sumedang)	8

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto sosialisasi Bank BJB

Lampiran 2 Banner Bank BJB

Lampiran 3 Famplet Bank BJB

Lampiran 4 Billboard Bank BJB

Lampiran 5 Brosur Bank BJB

Lampiran 6 Iklan Bank BJB di Youtube

Lampiran 7 Iklan Bank BJB di TV Nasional

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Tempat dan Waktu Magang Industri

Studi ini menyelidiki PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk, juga dikenal sebagai Bank BJB KCP Wado Sumedang, yang terletak di Jalan Raya Wado – Malangbong Nomor 62 RT.02 RW.04, Blok Kaum, Kec. Wado, Kab. Sumedang, Jawa Barat. Analisis dilakukan sepanjang 4 Bulan sejak 18 September 2023 – 18 Januari 2024.

1.2 Tujuan Magang Industri

Dengan melakukan analisis ini, pencipta berharap tentang mendapatkan informasi yang akan digunakan dalam proses penyusunan tugas akhir, yang merupakan bagian dari studi D-3 Manajemen Perusahaan Program Vokasi Dan Profesi Universitas Katolik Parahyangan Bandung, tetapi tujuan analisis ini adalah:

1. Memahami bagaimana PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (Bank BJB KCP Wado Sumedang) melakukan promosi.
2. Mengetahui upaya PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB KCP Wado Sumedang) untuk mempertahankan loyalitas pelanggan
3. Untuk mengidentifikasi kendala yang menghalangi promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk, juga dikenal sebagai Bank BJB KCP Wado Sumedang.

1.3 Profil Tempat Magang Industri

1.3.1 Sejarah Bank BJB

Pendirian BPD Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah *De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V.*, sebuah bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah. Pada bulan Juli 2010, Bank bjb menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai saham di Bursa Efek Indonesia.

1.3.2 Visi Bank BJB

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”.

”Become your main banking partner”.

1.3.3 Misi Bank BJB

- a. Berpartisipasi dan berkontribusi sebagai motivator dan inspirasi pertumbuhan ekonomi lokal
- b. Menjadi mitra penting untuk pengelolaan keuangan pemerintah daerah.
- c. Memberikan layanan yang paling baik untuk pelanggan
- d. Memberikan manfaat yang paling optimal dan melanjutkan ke stakeholdes
- e. Digitalisasi perbankan untuk meningkatkan inklusi masyarakat dalam keuangan.

1.3.4 Logo Bank BJB



Gambar 1.1
Logo Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id

Logo Bank BJB di atas terdiri dari tiga helai sayap yang menunjukkan visi, misi, dan statement budaya perusahaan. Selain itu, filosofi di balik tiga sayap ini berasal dari sayap burung yang digunakan untuk terbang setinggi mungkin.

Dalam situasi seperti ini, makna Salah satu dari tiga sayap logo Bank BJB menunjukkan bahwa Bank BJB berusaha keras untuk memberikan layanan yang optimal. Bank BJB memiliki identitas warna biru dan kuning selain tiga helai sayap. Warna biru menunjukkan ketegasan dan konsistensi dalam melakukan tugas, sedangkan warna kuning menunjukkan melayani dengan sepenuh hati. Bank BJB berusaha pelayanan yang lebih baik dan mencukupi untuk masa depan dengan tagline Tandamata untuk negeri.

1.3.5 Budaya Perusahaan



Gambar 1.2
Statement budaya perusahaan
 Sumber: www.bankbjb.co.id

Untuk memenuhi visi dan misi Bank BJB untuk menjadi anggota dari Bank BJB, salah satu dari sepuluh bank paling besar dan sukses di Indonesia, melakukan sejumlah transformasi, salah satunya adalah metamorfosis dalam nilai-nilai perusahaan. Di tengah persaingan perbankan yang semakin budaya perusahaan Bank BJB yang ketat dan dinamis mencerminkan semangatnya. *GO SPIRIT* adalah nilai budaya perusahaan, yang menunjukkan kualitas layanan, integritas, profesionalisme, integritas, penghormatan, kecerdasan, dan kepercayaan:

1. **Ramah, tulus, kekeluargaan**

Komunikasi dengan pihak lain adalah ciri khas Bank BJB. Ini termasuk nasabah, shareholder, masyarakat, dan karyawan. Setiap anggota kelompok berkomunikasi secara ramah dan sopan, membantu dengan tulus dan tulus, dan menjalin hubungan yang baik dan kekeluargaan.

2. **Selalu memberikan layanan terbaik**

Memahami dan menerapkan standar pelayanan Bank BJB dengan baik dalam setiap aktivitas operasional untuk selalu memberikan layanan terbaik

kepada pelanggan.

3. Cepat, tepat, dan akurat

Sebagai bankir profesional, setiap tugas dilakukan dengan cepat dan tepat waktu dengan menggunakan metode dan cara yang tepat sesuai dengan tujuan, dan dengan menggunakan penelitian untuk mengurangi kesalahan dalam proses dan hasil pekerjaan.

4. Bertanggung jawab dan kompeten

Setiap tugas, besar atau kecil, rumit atau mudah, selalu diselesaikan dengan memaksimalkan kemampuan yang dimiliki setiap orang dan dengan rasa tanggung jawab yang penuh.

5. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan

Memahami dan mematuhi semua pedoman dan ketentuan yang berlaku sehingga setiap tugas dilakukan sesuai prosedur dan tidak melanggar peraturan.

6. Penuh semangat, Konsisten dan disiplin

Konsisten, disiplin, mematuhi segalanya peraturan bank, dan bersemangat saat mengatasi kesulitan.

7. Menjaga reputasi Bank dengan perilaku baik dan beretika

Segala karyawan bertindak dengan baik, mematuhi aturan dan persyaratan yang berlaku, dan mematuhi kode etik bank.

8. Fokus pada Customer

Menghormati dan perhatian kepada nasabah, senantiasa menjadikan nasabah sebagai mitra utama yang perlu diberikan layanan prima dan membantu memberikan solusi kepada nasabah.

9. Peduli terhadap lingkungan

Memberikan kontribusi positif kepada lingkungan baik kepada masyarakat maupun kepada lingkungan hidup. masalah yang terjadi di lingkungan dan memberikan kontribusi positif dengan cara membantu memecahkan masalah.

10. Memberikan solusi terbaik

Senantiasa melakukan pekerjaan dan berpikir tentang konflik dengan cara



yang baik untuk menyelesaikannya.

11. Keinginan kuat untuk berkembang

Sebagai kontribusi terbaik untuk kemajuan Bank BJB, kami selalu berusaha untuk memperluas wawasan, pengetahuan, dan keterampilan kerja kami.

12. Menyukai perubahan yang menguntungkan

Selalu siap untuk transformasi dan optimis.

13. Menumbuhkan transparansi, kerjasama dan kebersamaan yang sehat

Membangun kerja tim yang efektif dan sehat dengan tetap jujur, saling percaya, dan mendukung satu sama lain.

14. Mempertahankan rahasia bank dan perusahaan

Memahami serta mengikuti segala peraturan yang berkaitan dengan rahasia bank, bisnis, dan posisi.

1.3.6 Promosi Bank BJB melalui Media Sosial

Bank BJB, sebagai BUMD, berhasil menerapkan transformasi digital yang mempercepat perkembangannya, terutama selama pandemi COVID-19. Direktur IT, Treasure & International Banking Bank BJB, Rio Lanasier, menyatakan bahwa kampanye pemasaran melalui media digital sangat membantu pertumbuhan bank ini. Bahkan sebelum pandemi, BJB sudah melakukan digitalisasi dengan meluncurkan kampanye belanja di pasar menggunakan QRIS, yang memungkinkan pembayaran tanpa harus ke pasar dan barang dikirim ke rumah.

Saat ini, Bank BJB sedang mengembangkan produk pinjaman online yang memungkinkan nasabah mengajukan kredit secara online dengan pencairan dana yang cepat. Mereka juga mempertimbangkan untuk membeli fintech guna mengedukasi masyarakat tentang pinjaman online yang aman dan terpercaya.

Sejak 2019, Bank BJB fokus memperkuat arsitektur IT perusahaan untuk menjaga keamanan data nasabah dan perusahaan. Selain itu, tren branchless banking mulai diterapkan dengan meningkatkan pengguna e-channel seperti mobile banking, sehingga cabang fisik akan dikurangi.

Bank BJB juga berupaya menarik generasi milenial dan gen Z dengan meluncurkan produk sesuai kebutuhan mereka, seperti program KPR milenial dan rencana peluncuran paylater. Mereka juga menggunakan berbagai strategi digital

marketing, termasuk iklan di media sosial, branding melalui email, telekomunikasi, dan e-commerce, yang terbukti efektif dengan peningkatan feedback dan pendapatan perusahaan.

Sejak memulai digital marketing pada 2018, pertumbuhan year-on-year (YoY) Bank BJB terus meningkat, mencapai lebih dari 50% pada Juli 2021. Transformasi digital ini dinilai penting untuk keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis di era digital.

1.3.7 Struktur Organisasi

Segala bisnis atau setiap organisasi harus memiliki struktur organisasi. Supaya bisnis dapat bergerak dengan cepat dan efisien, semua bagian harus beroperasi secara efektif sesuai dengan fungsinya.

Struktur organisasi terdiri dari kumpulan bagian atau unit kerja yang terdiri dari organisasi atau bisnis. Struktur ini menunjukkan bahwa ada divisi pekerjaan dan bagaimana berbagai tugas atau aktivitas diatur.

Selain itu, struktur organisasi juga menunjukkan spesialis yang cocok untuk posisi tersebut. Saluran komando dan laporan. Struktur perusahaan dapat menjelaskan bagaimana kegiatan dan pekerjaan dibedakan dan bagaimana hubungan antara aktivitas dan fungsi dikurangi.

Struktur perusahaan yang ditemukan di semua organisasi bukan hanya menjelaskan operasi yang dilakukan oleh setiap bagian atau subdivisi perusahaan. Namun, struktur perusahaan ini dapat membuat lebih jelas posisi Setiap anggota organisasi. Contohnya, di setiap perusahaan ada bawahan dan atasan. Mungkin disebutkan setiap instansi memiliki pemimpin dan anggota. Struktur organisasi akan memperjelas posisi atasan dan bawahan ini.